

# INFORME ANUAL 2022 DE LOS ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

Síndica de Greuges  
Comisión de sugerencias  
y reclamaciones  
L'Hospitalet



Síndica  
de Greuges  
L'HOSPITALET



Comissió  
de suggeriments  
i reclamacions  
L'HOSPITALET

# INFORME ANUAL 2022 DE LOS ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

Síndica de Greuges  
Comisión de sugerencias  
y reclamaciones  
L'Hospitalet



# Índice

<b>Presentación Síndica de Greuges</b> .....	pág. 5
<b>1. INFORME ANUAL 2022</b>	
<b>Síndica de Greuges de L'Hospitalet</b>	
<b>TÍTULO I. Órganos de Defensa de la Ciudadanía en L'Hospitalet:</b>	
<b>Síndica y Comisión de sugerencias y reclamaciones</b> .....	pág. 9
1. Órganos de Defensa de la Ciudadanía .....	pág. 9
2. Derechos fundamentales y ámbito de actuación .....	pág. 12
3. Tipología y calificación de los escritos .....	pág. 14
4. Procedimiento .....	pág. 14
<b>TÍTULO II. Actividad de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía</b> .....	pág. 17
1. Resumen general: agravios, quejas y sugerencias .....	pág. 17
2. Expedientes en trámite y pendientes de respuesta del año 2021 .....	pág. 20
3. Relación de expedientes del año 2022 .....	pág. 60
<b>TÍTULO III. Informe</b> .....	pág. 125
1. Relación de los agravios, quejas e iniciativas de oficio 2022 .....	pág. 125
2. Actividad de la Síndica de Greuges .....	pág. 199
<b>TÍTULO IV. Consideraciones finales</b> .....	pág. 203
<b>2. INFORME ANUAL 2022</b>	
<b>Comisión de sugerencias y reclamaciones de L'Hospitalet</b>	
<b>TÍTULO I. Antecedentes y Constitución</b> .....	pág. 215
<b>TÍTULO II. Actividad de la Comisión</b> .....	pág. 221
<b>TÍTULO III. Reclamaciones: quejas y sugerencias</b> .....	pág. 225
1. Reclamaciones .....	pág. 225
2. Quejas .....	pág. 225
3. Sugerencias .....	pág. 226
<b>TÍTULO IV. Informe de evaluación normativa</b> .....	pág. 237
<b>TÍTULO V. Consideraciones finales</b> .....	pág. 243

# Presentación

El documento que tenéis en vuestras manos es la compilación de las actuaciones desarrolladas por los Órganos de Defensa de la Ciudadanía durante el año 2022.

Incorpora el Informe anual de la Síndica de Greuges y el Informe de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, con todas las actuaciones desarrolladas durante este período. Ambos informes fueron presentados en el Pleno Municipal el 22 de marzo de 2023.



La Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat está al servicio de todos los ciudadanos y ciudadanas del municipio para dar voz a sus sugerencias, responder a sus consultas y tramitar las reclamaciones, en segunda instancia, respecto a la atención recibida por parte de los servicios municipales.

Nuestro objetivo es que ninguna persona quede desatendida o en situación de indefensión ante la Administración Municipal, interviniendo directamente en las reclamaciones relacionadas con el Ayuntamiento y derivando a la Síndica de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo aquellas que exceden a nuestro ámbito competencial.

En el documento encontraréis el detalle de todos los expedientes tramitados desde la Oficina, así como el estado de tramitación en que se encuentra cada uno de ellos a 31 de diciembre de 2022.

Desde estas líneas quiero agradecer la confianza a todas las personas que se han dirigido a nosotros y también al equipo que hace posible el día a día de la Oficina.

Defendemos tus derechos. Estamos aquí para ayudarte.

Merche García

**Síndica de Greuges de L'Hospitalet**

# 1

**INFORME  
ANUAL 2022**

**Síndica de  
Greuges de  
L'Hospitalet**

# TÍTULO I.

## Órganos de Defensa de la Ciudadanía en L'Hospitalet: Síndica y Comisión de sugerencias y reclamaciones

### 1. Órganos de Defensa de la Ciudadanía

En julio de 2017 se aprueba el reglamento orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona en fecha de 22 de agosto de 2017, donde se regula la función del síndico/a de Greuges y el funcionamiento de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Estos dos órganos serán los encargados dentro de la organización municipal de la defensa de los derechos e intereses de los vecinos y los ciudadanos y de las vecinas y las ciudadanas ante la administración municipal.

El ámbito territorial de la actuación de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía coincide con el término municipal y el ámbito funcional con el de la propia Administración municipal.

Quedan expresamente excluidas de las funciones de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía: Síndica de Greuges de L'Hospitalet y Comisión de Sugerencias y Reclamaciones:

- Las funciones de control político de la actividad municipal que corresponden al Pleno municipal.
- Las reclamaciones que tengan iniciados procedimientos administrativos o acciones judiciales.
- Las reclamaciones que tengan por objeto los servicios o las actividades que no corresponda prestar legalmente al Ayuntamiento o bien que este no las preste efectivamente.
- Las reclamaciones relativas a las actuaciones entre particulares legalmente excluidas de la intervención municipal.

## 1.1. Sindicatura de greuges

La legislación de régimen local de Catalunya contempla la posibilidad de crear la figura de Síndico/a Municipal de Greuges dentro de los órganos complementarios de la administración municipal. Esta institución también está reconocida en el Estatuto de Autonomía de Catalunya en su artículo 78.4, donde reconoce la posibilidad de establecer relaciones entre el/la Síndico/a de Greuges de Catalunya y los/las Síndicos/as y los/las Defensores/as locales.

Sin embargo la figura del/de la Síndico/a de Greuges está contemplada en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad, que en su artículo XXVII, lo configura como mecanismo de garantía de los derechos humanos de proximidad. La carta fue firmada públicamente y oficialmente el 18 de mayo de 2000 en la ciudad de Sant Denís, y fue ratificada por el Pleno del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, en sesión de 26 de julio de 2000.

El/la Síndico/a de Greuges acontece una fórmula democrática de control de la actividad de la Administración municipal y la configuración de su elección un mecanismo más de promoción de la democracia participativa de la ciudad. La incorporación de esta nueva institución supone un acercamiento de la Administración local a la ciudadanía con el objetivo de la mejora global del funcionamiento del Ayuntamiento y de una eficaz prestación de los servicios públicos.

### MISIÓN

Su misión es la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los vecinos y vecinas del municipio y de todas aquellas personas que se encuentren en la ciudad.

### FUNCIONES

El artículo 6 del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet regula las funciones de la Síndica de Greuges, que son:

- La defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía del municipio.
- Disfruta de autonomía, independencia y objetividad en el cumplimiento de sus funciones de supervisión de la Administración municipal.
- Puede supervisar no tan solo a iniciativa de terceros sino también por propia iniciativa, las acciones y omisiones relacionadas con la administración municipal y los servicios municipales que lleven los siguientes entes:

- El Ayuntamiento.
- Organismos dependientes o vinculados a la Administración municipal.
- Empresas públicas de capital totalmente o parcialmente municipal que presten servicios municipales.
- Empresas privadas o entidades que reciban subvenciones, ayudas o recursos municipales destinados a la prestación de actividades o servicios municipales.
- Todos aquellos organismos que ejerzan por delegación competencias locales en el ámbito de esta delegación.

## 1.2. Comisión de sugerencias y reclamaciones



El Pleno municipal en sesión de 20 de diciembre de 2011 aprobó el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona el 12 de enero de 2012, el cual determina en el art. 63 la composición de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, que es un órgano de existencia obligatoria para los municipios de gran población, en conformidad con el art.132 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Los antecedentes y la composición definitiva de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones se recogen en el Título I de su informe anual.

Su misión es la defensa de los derechos de los vecinos y de las vecinas ante la Administración municipal, atendiendo especialmente a la supervisión de la actividad de la administración municipal en relación a las quejas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, así como las recomendaciones y las sugerencias en relación al funcionamiento de estos servicios. También será el encargado de elaborar y tramitar el preceptivo informe de evaluación normativa de periodicidad bianual.

Sin embargo, la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en sesión del 18 de julio de 2019, resolvió delegar en la Sindicatura la resolución de las quejas presentadas.

## 2. Derechos fundamentales y ámbito de actuación de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet

Tal y como se señala anteriormente la Síndica de Greuges de L'Hospitalet tiene la función de la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía del municipio.

Será nuestro marco de referencia la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptados y proclamados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, resolución 217 A (III) de 10 de diciembre de 1948. Fueron proclamados como el ideal común a lograr para todos los pueblos y naciones con el fin que cada persona y cada institución, inspirándose constantemente en esta Declaración, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respecto a estos derechos y libertades y aseguren, con medidas progresivas nacionales e internacionales, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados miembros como entre los de los territorios bajo su jurisdicción.

A continuación destacamos algunos de los derechos recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos que están más vinculados a la función de la Síndica de Greuges:

Art. 2.- *El deber de la no-discriminación por circunstancias de cualquier índole.*

Art. 3.- *El derecho al libre desarrollo personal y la seguridad de ser respetados.*

Art. 5.- *Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.*

Art. 6.- *Toda persona tiene el derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica.*

Art. 8.- *Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo cerca de los tribunales nacionales competentes que lo ampare contra actas que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.*

Art. 11.- *Todos los acusados de un delito tienen el derecho que se presuma su inocencia hasta que no se pruebe su culpabilidad según la ley en un juicio público, en que se le haya asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.*

Art. 12.- *Nadie será objeto de intromisiones arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia(...).*

Art. 13.- *Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia dentro de las fronteras de cada Estado.*

Art. 14.- *Toda persona, en caso de persecución, tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.*

Art. 15.- *Toda persona tiene derecho a una nacionalidad y nadie será privado arbitrariamente de su nacionalidad, ni del derecho de cambiar de nacionalidad.*

Art. 18.- *Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, y la libertad, individualmente o colectivamente, en público o en privado, de manifestar su religión o creencia por medio de la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.*

Art. 19.- *Toda persona tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de las propias opiniones y el de buscar, recibir y difundir las informaciones y las ideas por cualquier medio y sin límite de fronteras.*

Art. 20.- *Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.*

Art. 21.- *Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente elegidos. (2) Toda persona tiene derecho en condiciones de igualdad, a acceder a las funciones públicas de su país (3) La voluntad del pueblo es el cimiento de la autoridad del Estado, esta voluntad tiene que expresarse mediante elecciones auténticas, que tendrán que hacerse periódicamente por sufragio universal e igual y por voto secreto o por otro procedimiento equivalente que garantice la libertad de voto.*

Art. 22.- *Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, según la organización y los recursos de cada país, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad.*

Art. 23.- *Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su ocupación, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el paro.(2) Toda persona, sin ninguna discriminación tiene derecho a salario igual por igual trabajo. (3) Todo el mundo que trabaja tiene derecho en una remuneración equitativa y satisfactoria que asegure para él y su familia una existencia conforme a la dignidad humana, completada, si hace falta, con otros medios de protección social.*

Art. 29.- *Toda persona tiene deberes hacia la comunidad, puesto que solo en esta le es posible el libre y pleno desarrollo de su personalidad. (2) En el ejercicio de los derechos y las libertades, todo el mundo estará sometido solo a las limitaciones establecidas por la ley y únicamente con el fin de asegurar el reconocimiento y el respeto debidos a los derechos y libertades de los otros y de cumplir las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.*

También serán nuestro marco de referencia los Derechos Fundamentales recogidos en la Constitución Española, en especial los señalados en el Título I que lleva por nombre “De los Derechos y de los Deberes Fundamentales”, de especial relevancia, también, el conjunto de enunciados que se señalan al capítulo tercero del título primero de la Constitución que lleva por nombre “Principios rectores de la política social y económica” y, evidentemente, todos aquellos derechos fundamentales recogidos al Estatuto de Autonomía de Catalunya.

Teniendo en cuenta nuestro marco referencial tenemos que situar nuestro ámbito de actuación en la defensa de los derechos y libertades fundamentales de proximidad y en relación al Ayuntamiento de L’Hospitalet, trasladando nuestras actuaciones que superen este alcance territorial al Síndico de Greuges de Catalunya y/o al Defensor del Pueblo.

### 3. Tipología y calificación de los escritos

El artículo 4 del RODCLH precisa la terminología que se tiene que emplear en la calificación de las reclamaciones que lleguen a la Sindicatura:

**AGRAVIO** Se calificará como agravio cualquier reclamación relativa al funcionamiento de la administración municipal o de los servicios municipales que alegue en su formulación o que se aprecie en su calificación. Que comporta una violación de los derechos fundamentales o de las libertades públicas constitucionalmente y estatutaria protegidas.

**QUEJA** Se entenderá como queja cualquier reclamación relativa a los retrasos, las desatenciones o las deficiencias en el funcionamiento de la administración municipal o de los servicios municipales.

**SUGERENCIA** Se entenderá por sugerencia cualquier observación o demanda ciudadana relativa a la mejora de los servicios y/o de la administración municipal.

### 4. Procedimiento

El artículo 29 del RODCLH regula la forma de inicio del procedimiento administrativo.

El procedimiento se inicia a instancia de cualquier persona física o jurídica, debidamente identificada, registrando un escrito dirigido a la Síndica de Greuges. Este escrito tiene que concretar la reclamación que formula acompañándolo de todos aquellos datos y documentación necesarias para su mejor conocimiento.

Todas las reclamaciones tienen que ir acompañadas del documento o documentos que acrediten que ésta se ha formulado previamente en primera instancia ante la Oficina de Atención Ciudadana o el correspondiente servicio o Área del Ayuntamiento y manifestar que o bien no se ha recibido respuesta en el plazo de 3 meses a contar desde su presentación o bien adjuntar la respuesta obtenida y los motivos por los cuales considera que no es satisfactoria.

La Síndica de Greuges evaluará y calificará como agravio, queja o sugerencia los escritos que le lleguen. Una vez calificados, las sugerencias se enviarán a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones para su tramitación y los que estén calificados como agravios o quejas los tramitará directamente. Las quejas serán tramitadas por la Síndica de Greuges en virtud del acuerdo tomado por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, en la sesión extraordinaria de 18 de julio de 2019, donde acordó la delegación de sus competencias en relación a las quejas, en la Síndica de Greuges de L’Hospitalet – (BOPB 29.07.2019), de conformidad con lo que prevé el vigente Reglamento Orgánico de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L’Hospitalet de Llobregat – (BOPB 22.08.2017).

No se podrán admitir a trámite aquellos escritos que:

- Sean anónimos.
- Planteen cualquier cuestión que haya sido objeto de resolución judicial.
- Aquellas relacionadas con la actividad administrativa que conste en los procedimientos que se encuentren en curso, salvo aquellas que hagan referencia al retraso en su tramitación.
- Las quejas en relación a aquellos asuntos que son o han sido objeto de procedimientos jurisdiccionales de cualquier orden.
- Aquellas en las que se aprecie mala fe o un uso abusivo del procedimiento con el fin de perturbar o paralizar la actividad de las administraciones, organismos, empresas o personas al servicio del Ayuntamiento.
- Sugerencias que se estimen que no son de competencia municipal.

## TÍTULO II. Actividad de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía

### 1. Resumen general: agravios, quejas y sugerencias

El año 2022 es el quinto año de funcionamiento de la Oficina de Apoyo a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía de L'Hospitalet. Durante estos meses hemos gestionado desde la Oficina **138** expedientes y **44** reclamaciones que se han gestionado a partir de la intermediación con el área o departamento correspondiente.

Expedientes	138
Intermediación	44
<b>Total reclamaciones</b>	<b>182</b>

A estos datos se han de añadir **369 consultas** que han llegado a la Oficina relacionadas con diferentes temáticas a las que hemos dado respuesta así como toda la información necesaria en cada caso, derivándolas a los departamentos y/o áreas correspondientes. **En total, teniendo en cuenta los expedientes, las gestiones de intermediación y las consultas, en 2022 se han realizado 551 acciones desde la Oficina.**

La clasificación de los expedientes y las reclamaciones gestionadas es la siguiente:

	Espacio Público	Conviv/ Segur.	Servicios Sociales	Educac/ Cultura	Gestión Tribut	Función Pública	Particip/ Subv	Transp. Público	Padrón	Regid distrito	Juventud/ Deportes	Comunic.	Otros	Total
Tramitados	26	21	12	3	6	16	1		2	3	2	2	3	97
No admitidos a trámite	4	11		1		3	4				1		1	25
Pendiente de calificación		1				1								2
Derivados Sindic Greuges y Defensor Pueblo			1	3									3	7
Gestiones Intermediac	12	2	18	3				2	3	2		1	1	44
Gestión interna													7	7
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>182</b>
	23.1%	19.2%	17%	5.5%	3.3%	11%	2.7%	1.1%	2.7%	2.7%	1.6%	1.6%	8.2%	

RECLAMACIONES

Hay **32 reclamaciones** que no han sido admitidas a trámite por la Sindicatura por los motivos siguientes:

- El 22% porque no entraban dentro de las competencias de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía de L'Hospitalet. El 14% de estas, para ser competencia estatal, se han derivado al Defensor del Pueblo y, el resto, el 86% han sido derivadas al Síndico de Greuges de Catalunya, en virtud del convenio firmado entre ambas Sindicaturas porque eran materias competencia de la Generalitat de Catalunya.
- El 28% porque el ayuntamiento estaba dentro del plazo establecido para dar respuesta a la queja presentada en primera instancia.
- El 28% porque no se había formulado la queja en primera instancia en el ayuntamiento. En estos casos, la resolución de no admisión a trámite incorpora el traslado al servicio de atención ciudadana del ayuntamiento para su conocimiento.
- El 9% por desistimiento de los interesados o porque después de realizar instrucciones previas se observó que no eran competencia de la Sindicatura.
- El 13% porque se encontraban dentro de un procedimiento en curso.

En relación a las **44 reclamaciones gestionadas a partir de gestiones de intermediación**, el **72%** de estas se han solucionado con gestiones directas con los departamentos y/o áreas sin necesidad de incoar ningún expediente. El resto, el 21% todavía están pendiente de respuesta o se han desestimado y la persona interesada no ha interpuesto queja. Por último, el 7% restante han comportado la apertura de expedientes.

La Calificación de los expedientes admitidos a trámite es la siguiente:

	Espacio Público	Conviv y Segur.	Servicios Sociales	Educ/ Cultura	Gestión Tribut	Función Pública	Participac/ Subvenc.	Padrón	Regid. distritos	Juventud / Deportes	Comunic	Otros	Total
<b>Agravios</b>		1	4					2	2		1		10
<b>Quejas</b>	25	17	5	2	6	16	1		1	2	1	2	78
<b>Sugerencias</b>	1	1		1									3
<b>Iniciativas de oficio</b>		2	3									1	6
<b>Total</b>	26	21	12	3	6	16	1	2	3	2	2	3	97
	26.8%	21.6%	12.4%	3.1%	6.2%	16.5%	1%	2.1%	3.1%	2.1%	2.1%	3.1%	

A 31 de diciembre de 2022 el estado de los **expedientes tramitados** es el siguiente:

- El 82.5% de los expedientes han finalizado su tramitación y se ha realizado la resolución final, por lo tanto están finalizados y cerrados. El 71% de estos incorporaban una propuesta de actuación, solicitud o recomendación. De estas se han aceptado por parte del Área/departamento el 55% y el 4% se han rechazado de forma motivada. El resto, el 2%, se ha aceptado parcialmente la propuesta y el 38% están pendiente de respuesta por parte del área dentro del plazo otorgado por la Sindicatura.
- El 17.5% de los expedientes están en proceso de instrucción y todos ellos se encuentran dentro del plazo reglamentario.
- De los expedientes calificados como quejas que han finalizado su tramitación, **el 55% de los casos se ha resuelto a favor de la persona interesada y el 24% se ha resuelto a favor del ayuntamiento**. Se ha resuelto de forma **parcial a favor de ambas partes el 6% de los expedientes**. **En el 67% de los casos se ha resuelto el problema que ocasionó la reclamación.**

## 2. Expedientes en trámite y pendientes de respuesta del año 2021

A continuación detallaremos la situación de los expedientes que, a fecha 31 de diciembre de 2021, estaban en proceso de instrucción o bien pendientes de respuesta por parte del Ayuntamiento a las propuestas sugeridas en la resolución final.

### 2.1. Agravios

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban en proceso de instrucción en 31 de diciembre de 2021.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
140/2021	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

**En relación al cumplimiento de la reserva del porcentaje del 2% del total de la oferta pública para personas con discapacidad intelectual**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al cumplimiento de la reserva del porcentaje del 2% del total de la oferta pública para personas con discapacidad intelectual.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del expediente de agravio dado que el Ayuntamiento ha informado que cumple con los porcentajes de personas con discapacidad en su plantilla que actualmente es del 3,69%, el 2% de los cuales les consta de su discapacidad intelectual y dado que en las bases de las convocatorias se prevé hacer todas las adaptaciones y los ajustes necesarios; de conformidad con lo que prevé el art. 59 del RDL 5/2015, del Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado público (TREBEP). Así mismo, recuerda al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que, sin perjuicio de que actualmente se haya superado el porcentaje.	En fecha 13.11.2022 el Servicio de Planificación y Desarrollo de los RRHH del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos informó: Que la JGL en sesión celebrada de 15.06.2022 adoptó, entre otros acuerdo, la aprobación de la Oferta de Ocupación Pública del Ayuntamiento de 2022, en la que se aprobaban 5 plazas reservadas a personal con discapacidad, 3 de las cuales para personas con discapacidad intelectual, en todos los casos para cubrir plazas de personal funcionario carrera. Que en estos momentos no se dispone todavía del diseño de unas bases adaptadas tanto en forma como en contenido al colectivo de personas con discapacidad intelectual.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	mínimo establecido por la normativa de personas empleadas en la plantilla con discapacidades, hay que garantizar en las ofertas de ocupación la reserva del mínimo del siete por ciento de las plazas vacantes para personas con discapacidades, de forma que al menos el dos por ciento lo sea para personas con discapacidad intelectual; en aplicación de lo que establece el art. 59.1 del RDL 5/2015, del TREBEP; reafirmando y dando continuidad a las medidas positivas que se llevan a cabo en el ámbito de la integración laboral de las personas con discapacidades. También solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos informe a esta Sindicatura cuando finalice el trámite de elaboración de la propuesta de creación de plazas específicamente para personas con discapacidad intelectual y el diseño de unas bases adaptadas tanto en forma como en contenido a este colectivo.	Estas se elaborarán en el momento de iniciar las tramitaciones oportunas para la convocatoria de las plazas contenidas a la Oferta pública de empleo 2022, que se prevé sea durante el año 2023, una vez nos encontramos en fase de finalización de los procesos de selección para la estabilización de las plazas ocupadas por personal no permanente.

## 2.2. Quejas

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban pendientes de respuesta por parte del Ayuntamiento a la propuesta formulada a 31 de diciembre de 2021.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
70/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	IV

**En relación a disconformidad con la tramitación de dos ayudas a nombre del interesado para la participación en el proyecto “El Espacio de Acompañamiento y Apoyo a la Crianza”, desarrollado en el Centro Municipal la Florida Ana Diaz Rico” y ejecutado por la Entidad La Estrella Azul SLL, en el marco del Plan Integral les Planes-Blocs Florida**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la disconformidad con la tramitación de dos ayudas a nombre del interesado para la participación en el proyecto “El Espacio de Acompañamiento y Apoyo a la Crianza”, desarrollado en el Centro Municipal la Florida Ana Diaz Rico” y ejecutado por la Entidad La Estrella Azul SLL, en el marco del Plan Integral les Planes-Blocs Florida.	La Síndica resuelve estimar la queja dado que, en relación a la actividad gratuita realizada por los interesados, denominada “El Espacio de Acompañamiento y Apoyo a la Crianza”, el Ayuntamiento otorgó en 2020 indebidamente dos ayudas sociales a su favor que suman un total de 1.408,46 €, incluidos en la resolución RES/11185/2020 de 15.12.2020, abonados directamente a la entidad prestamista del servicio; sin disponer de la correspondiente solicitud de la familia ni de expediente social abierto y activo que habilitara el trámite de oficio. Así mismo, insta en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos para que regularice la situación y porque mientras no entre en vigor el futuro Reglamento municipal de prestaciones económicas de carácter social, revise el procedimiento vigente para el otorgamiento de ayudas a las familias para asegurar que se ajusta a las previsiones de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales, a la Ley 13/2006, de 27 de julio, de Prestaciones económicas de carácter social y a las bases de otorgamiento de subvenciones. También propone en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se establezcan los mecanismos de colaboración necesarios (convenios de colaboración, concertación de plazas, protocolos de derivación...) con los diferentes agentes (Instituciones, escuelas, entidades...) que, en calidad de prestamistas de servicios, reciben los pagos otorgados por los servicios sociales a las familias beneficiarias, para asegurar un buen proceso de derivación, seguimiento y cobro de estas ayudas.	En fecha 24.02.2022, el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH ha informado que “se han tomado medidas reguladoras por el otorgamiento de las ayudas a familias, con la revisión de los criterios internos y se está revisando el procedimiento con una auditoría externa, encargada por la Intervención General para determinar la forma en que se otorgan las ayudas. Así mismo, las ayudas se enmarcan dentro de la urgencia social y por tanto tienen que ser gestionados por la Trabajadora Social Referente. En relación a los mecanismos de colaboración con agentes, si se trata de proyectos o servicios se establecerán los mecanismos de colaboración correspondientes, contrato de servicio o concertación de plazas. Cuando el pago de la actividad corresponde a la familia, para tratarse de servicios que no son competencia de los Servicios Sociales, se está estudiando la alternativa de hacer el pago directamente en la familia y que sea esta quien abone el gasto correspondiente y que lo justifique, para evitar situaciones como la que ha estado objeto de reclamación”.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
87 i 89/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	I

**En relación al mantenimiento de la vía pública en el Parque de la Cabana**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a diversas peticiones de mantenimiento de la vía pública en el Parque de la Cabana, y que no han sido contestadas.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo de los expedientes SIN/87/2021 y SIN/89/2021, dado que el primero se resolvió satisfactoriamente el pasado 6 de agosto y en cuanto al segundo, se ha solucionado parcialmente y el Área EPHUS resta a la espera de resolver en breve y de forma definitiva la incidencia.	En fecha 11.01.2022 el Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad, informó que “desde el Servicio de Obras y Mantenimiento del Espacio Público se procedió a marcar las zonas más deterioradas y que representaban un riesgo en el paseo entre el polideportivo y la zona de skate. En total se han marcado entre 200 y 250 piezas, se ha realizado la reposición con losa lisa de hormigón de 60x40 centímetros, la pieza original ya no se fabrica y están totalmente sustituidas mejorando la seguridad de los peatones”.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
98/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

**En relación a la tasa para la emisión de un certificado de no actividad comercial**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la tasa para la emisión de un certificado de no actividad comercial.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del expediente dado que el certificado que pedía la persona interesada tiene asignada una cuota de 198,93 €, según se establece en la Ordenanza reguladora de la tasa para la prestación del servicio de intervención sobre las actividades y los espectáculos públicos de l'Hospitalet, siendo por lo tanto correcta la información que se le facilitó. Así mismo, propone al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que se estudie la viabilidad de modificar en el futuro la cuota de emisión de certificados que prevé la Ordenanza fiscal n.º 2.01, reguladora de la tasa para la prestación del servicio de intervención sobre las actividades y los espectáculos públicos; distinguiendo las tipologías de certificados más habituales y la cuota que correspondería a cada una en función del coste de la actividad que comporta para la administración.	En fecha 8 de marzo de 2022, por parte del Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad se nos informó que “tomamos nota de la propuesta y se estudiará la viabilidad de modificar la cuota antes mencionada”.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
112/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

#### En relación a los plazos que constan en la carta de pago de una multa

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a los plazos que constan en la carta de pago de una multa.	La Síndica resuelve estimar la queja en el sentido de declarar que el ciudadano reclamante no pudo hacer efectivo el pago electrónico dentro del plazo establecido de la multa impuesta con la reducción del 50% a la que tenía derecho, por causa de un error material de cariz administrativo y/o informático que no le era atribuible. Así mismo, solicita al Organismo de Gestión Tributaria la rectificación del error material de cariz administrativo y/o informático que impidió al usuario beneficiarse del pago de la multa por vía electrónica con la reducción a la que tenía derecho. También propone al Organismo de Gestión Tributaria para que en los supuestos de notificaciones de sanciones en las que se indique en el documento de pago un plazo final para hacer el abono con reducción; se verifique que a todos los efectos este pago con reducción se puede hacer por cualquiera de los sistemas de pago previstos por el Ayuntamiento.	En fecha 10.02.2022 el OGT informó que no es posible atender las consideraciones formuladas porque no se trató de ningún error material y/o informático dado que sí es posible hacer el pago con reducción por cualquier de los medios indicados hasta la fecha que se indica en la carta de pago que se adjunta a la notificación del acuerdo de incoación y denuncia, <b>mediante exclusivamente aquel documento</b> de cobro y no con otro documento de pago diferente emitido pasados 20 días desde la notificación de la denuncia que se emitirá por el importe nominal de la multa. Aun así y con el fin de facilitar una mejor información, se ha modificado el redactado de la nota asterisco de la carta de pago que se adjunta en las notificaciones del acuerdo de incoación y denuncia, en el sentido que a continuación se indica: "Con este documento de pago podréis pagar hasta la fecha que se indica, si os ha llegado con la fecha vencida, podéis obtener un nuevo documento para pagar a orgt.cat/pagar multas. Recordad, que el plazo para pagar con reducción, cuando es posible, finaliza transcurridos 20 días desde la recepción de la notificación de la denuncia".

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
117/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	I

#### En relación al retraso en la devolución de cuotas no disfrutadas del Polideportivo Municipal del Centre, como consecuencia de la pandemia por covid-19

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al retraso en la devolución de cuotas no disfrutadas del Polideportivo Municipal del Centre, como consecuencia de la pandemia por COVID-19.	La Síndica resuelve estimar la queja en el sentido de declarar que, a pesar de que el Ayuntamiento resolvió en fecha 24.03.2020 devolver la parte del servicio no prestado del mes de marzo 2020 a las personas usuarias de los polideportivos municipales y otras instalaciones municipales, a estas alturas todavía no se ha hecho efectiva la devolución, habiendo transcurrido un año y siete meses desde que los interesados presentaron su primera solicitud; un plazo que se considera excesivo y que supera ampliamente los seis meses que prevé la normativa. Así mismo, recomienda al Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes que en aplicación del deber de buena administración, determine las acciones de mejora que haga falta para remover los obstáculos y facilitar que lo antes posible se devuelvan los importes que todavía estén pendientes de devolución, correspondientes a los servicios no prestados a las personas usuarias de los equipamientos municipales (polideportivos municipales, Escuela de Música, guarderías, etc.) que tuvieron que suspender las actividades por razón de las medidas de contención adoptadas para hacer frente a la pandemia del virus Sars-Cov2.	En fecha 13.01.2022 se recibió el informe del Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes donde, resumidamente, indican que durante el año 2021 se aprobaron las devoluciones de los ingresos afectados por la situación derivada de la covid-19 de los polideportivos municipales de gestión directa (L'Hospitalet Nord, Sanfeliu y piscinas municipales) y que se encuentran a fecha de hoy en tramitación los expedientes administrativos que tienen que amparar las devoluciones a las personas usuarias del resto de polideportivos de la ciudad.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
118/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	III

En relación a las quejas relativas al aparcamiento de coches sobre la acera en la c. del Gasòmetre, 16-18-20-22

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las quejas relativas al aparcamiento de coches sobre la acera en la c. del Gasòmetre, 16-18-20-22, y que no han sido contestadas.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del expediente de queja, en atención a los informes emitidos por las áreas municipales donde consta que se han ido realizando las actuaciones de reparación y/o sustitución de las pilonas deterioradas o arrancadas, a efectos de impedir el aparcamiento de coches sobre la acera en la c. del Gasòmetre 16-18-20-22 y que la Guardia Urbana ha hecho y hace el seguimiento correspondiente a las que hace referencia la persona interesada. Así mismo, propone al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que en vista a solucionar el problema, estudien implementar otras alternativas que eviten el estacionamiento de vehículos encima de la acera en esta calle de plataforma única, con la instalación de elementos restrictivos diferentes a las pilonas, como son, por ejemplo, las jardineras, los bolardos, las horquillas, las barandillas o los bancos para sentarse.	En relación a este asunto, os informamos que en fecha 30 de marzo de 2022, recibimos el informe del Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad, mediante el cual desestiman la propuesta formulada en base a los argumentos técnicos siguientes: Las vallas son unos elementos que se utiliza en la entrada y salida de las escuelas. Los bolardos, horquillas, bancos para sentarse, se consideran elementos similares a las pilonas y, por experiencia, en lugares donde hay un problema de mal uso del espacio público el resultado es el mismo. En cuanto a las jardineras, no se puede considerar como una solución general por el elevado coste de mantenimiento que hace que incremente el contrato debido a la plantación, mantenimiento diario e incivismo que sufren; por lo tanto se tiene que valorar la necesidad real puesto que estamos hablando de una calle de plataforma única con poca circulación y por tanto la medida podría ser no equilibrada.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
119/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la reclamación de la devolución de un recargo de plusvalía

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la reclamación de la devolución de un recargo de plusvalía, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja dado que, a pesar de considerarse correcta la aplicación del recargo de extemporaneidad, el Órgano de Gestión Tributaria mediante Resolución número 202108XXXX de 07.12.2021, ha procedido a anular parcialmente las liquidaciones que figuran en las autoliquidaciones de la IIVTNU con claves de cobro 02379XXX-0000160XXX y 02398XXX-0000185XXX y a reconocer el derecho a la devolución a favor de cada uno de los contribuyentes de las cantidades ingresadas en exceso que se detallan en la resolución; de acuerdo con lo que establece el art. 27.2 de la Ley General Tributaria, en la nueva redacción que entró en vigor en fecha 9.07.2021, por resultar la nueva regulación más favorable a los interesados y no haber adquirido firmeza el recargo inicialmente liquidado. Así mismo, solicita al Órgano de Gestión Tributaria que se compruebe, si se cumplen en el sitio web las condiciones de accesibilidad al contenido del trámite mencionado, si este resulta comprensible y fácilmente operable por las personas usuarias y, también, si resulta posible acceder de forma efectiva al trámite y/o a la información por vía telefónica.	En fecha 23.2.2022, el Organismo de Gestión Tributaria (OGT) informó que ejercen las competencias de gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat, con efectos de 1º de enero del 2021. Hay que hacer constar que el periodo en que la persona interesada podía solicitar la prórroga lo tenía que hacer ante el Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat, dado que los efectos de la delegación a favor de la Diputación de Barcelona de las funciones de gestión y recaudación del Impuesto sobre el valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) se inician en el ejercicio siguiente y por tanto este Organismo en todo el ejercicio 2020 no tenía competencia para hacerlo. En consecuencia, tendría que ser el Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat quien informe sobre los canales de atención al contribuyente de que disponía en relación a la gestión tributaria de la IIVTNU. En el ejercicio 2020, ejercicio en que se decretó el estado de alarma ante la situación generada por la evolución del coronavirus Covid-19, a pesar de que la Diputación de Barcelona no tenía delegadas las funciones

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
		<p>de gestión y recaudación por parte del Ayuntamiento de L'Hospitalet, este Organismo intensificó los canales de atención al contribuyente, en especial el telefónico y el telemático, desde donde se apoyaba para realizar la mayoría de los trámites que eran solicitados por los contribuyentes de los municipios que habían delegado las funciones a favor de la Diputación de Barcelona.</p> <p>En la actualidad el trámite de solicitud de prórroga del plazo para presentar autoliquidaciones de la IIVTNU ante este Organismo, se puede realizar presencialmente en nuestra red de oficinas y por teléfono, donde se da el máximo apoyo para hacerlo a través de la presentación de una solicitud genérica a través del registro electrónico. Hay que mencionar que desde nuestro departamento de Informática se están realizando los trabajos necesarios para disponer de un trámite específico para poder solicitarlo por la Sede electrónica. Este trámite permitirá que el contribuyente en el mismo momento que solicite la prórroga disponga de la respuesta a su solicitud, dado que está previsto implementar una actuación administrativa automatizada, de acuerdo con el artículo 41 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, que consistirá en la firma electrónica mediante el sello de órgano de este Organismo, de las resoluciones que se generen en relación a las mencionadas solicitudes.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
120/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

#### En relación a la solicitud de baja del padrón de una persona

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de baja del padrón de una persona, y que no ha sido contestada.</p>	<p>La Síndica resuelve estimar la queja dado que el Ayuntamiento emprendió el procedimiento de baja de oficio, superando el plazo previsto para iniciarlo y no consta aún que se haya dado respuesta a la solicitud presentada por el usuario. Así mismo, insta al Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes para que informe a la persona interesada de las actuaciones y/o resolución que se adopte en relación a la solicitud presentada de baja por inclusión indebida en el padrón de habitantes.</p>	<p>En fecha 28.02.2022 el Servicio de Atención Ciudadana informó que: "En fecha 16 de octubre de 2021 la persona interesada hizo una comunicación a través del 'Contacteu' municipal con el cual se le envió un volante de convivencia, en fecha 22 de octubre de 2021, en el cual ya constaba información sobre que la persona de la que nos comunicaba que no residía en el mismo domicilio que ella tenía un expediente de baja de oficio iniciado. En fecha 25 de febrero de 2022, se le envía respuesta informándole del estado del expediente de baja de la persona comunicada y que se prevé que en las próximas semanas se ejecute la baja definitiva de todas las personas afectadas por el expediente de bajas de oficio en trámite".</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
124/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

**En relación a la falta de atención de los Servicios Sociales del Ayuntamiento a la situación de vulnerabilidad económica de una persona sin hogar**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de atención de los Servicios Sociales del Ayuntamiento a la situación de vulnerabilidad económica.	La Síndica resuelve hacer seguimiento de las actuaciones complementarias de atención social de este usuario que se encuentra en una situación de necesidad de atención especial, por razón de vulnerabilidad, pobreza y urgencia social tal y como evidencia el informe emitido por los Servicios Sociales. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que teniendo en cuenta la valoración social que consta en el informe en el sentido que el usuario se encuentra en una situación de vulnerabilidad con dificultades para poder gestionar los trámites más básicos y que podría haber algún tipo de problemática de salud mental; se actúe de forma proactiva en el acompañamiento, el seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de sus necesidades básicas, especialmente en cuanto a la ayuda alimentaria que tiene que garantizarse en todo caso, al apoyo para el trámite de las prestaciones sociales a las que pueda tener derecho, a la vinculación para diagnóstico con la Red de Salud Mental y/o Servicio de Atención a Drogodependencias y a facilitarle una alternativa habitacional.	En fecha 07.03.2022 se recibió el informe de los Servicios Sociales con el contenido siguiente: <i>El Sr. ha sido empadronado al CEL els Alps, puesto que su demanda de ser empadronado en el coche no era viable puesto que, según nos informan desde Padrón, no se puede empadronar en un vehículo dado que este es móvil.</i> <i>Fue acompañado por su referente para pedir cita previa en el SEPE y para la presentación de la documentación. Se envía informe social complementario para reforzar la solicitud.</i> <i>La solicitud de Renta garantizada que se presentó en fecha 13/12/21 está en curso, previsiblemente se aprobará a finales de marzo. Se hace seguimiento del trámite por si se solicita documentación complementaria.</i> Tramitada la ayuda de alimentos por 3 meses (diciembre, enero y febrero). Se le ofrece el servicio de comida preparada o comedor social y lo rechaza porque no quiere ir cada día a mediodía al servicio; no obstante es el que le recomendamos para tener un seguimiento más esmerado de su situación. Se continuará trabajando para establecer un plan de trabajo con el Sr.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	También recomienda al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos la implementación, a todos los efectos si no se ha hecho con anterioridad, del acceso digital al máximo número de datos necesarios para tramitar los expedientes de Servicios Sociales, que estén disponibles por parte de otras administraciones públicas, a través del servicio ViaOberta del Consorcio Administración Abierta de Catalunya; con la finalidad de ahorrar tiempo, ganar productividad y facilitar los trámites a la ciudadanía, como es el caso de este usuario.	En fecha 21.03.2022, el jefe del Servicio de Atención Ciudadana respondió la consulta formulada sobre la posibilidad de empadronamiento en vehículos, informando de la normativa aplicable e indicando que "Por lo tanto, el empadronamiento se tiene que realizar en una ubicación física fija y no en un lugar móvil en el territorio, para asegurar que el ciudadano pueda recibir una comunicación en el domicilio que figure en su inscripción padronal".

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
125/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	V

**En relación al mal estado de la acera y falta de iluminación en la avenida de la Electricitat, 30-46**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la queja sobre el mal estado de la acera y falta de iluminación en la avenida de la Electricitat, 30-46, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones dado que el Ayuntamiento tiene prevista para 2022 la pavimentación de la av. de la Electricitat, en el tramo comprendido entre las calles Andorra y Pere Pelegrí y valorará si hay que hacer actuaciones provisionales. Así mismo, solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que una vez realizada la inspección y valorado el estado del pavimento de la calle, informe a esta Sindicatura sobre si ha habido que hacer actuaciones provisionales.	En fecha 07.02.2022 el Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad en relación al mal estado de la acera y falta de iluminación en la Av. Electricitat, 30-46, informa que el desperfecto que provocó la caída esta reparado y no se encuentra ninguna incidencia más. En cuanto al alumbrado de la zona, en el mes de enero de 2022 quedaron solucionadas las incidencias detectadas en nuestro sistema.

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban en proceso de instrucción a 31 de diciembre de 2021.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
105/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	VI

#### En relación a la problemática por contaminación acústica que sufre el barrio Granvia Sud

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
Los interesados solicitan la intervención de la Síndica en relación a las solicitudes de solución de la problemática por contaminación acústica que sufre el barrio Granvia Sud, y que no han sido contestadas.	La Síndica deriva al Síndic de Greuges de Catalunya la queja presentada por la Asociación de Vecinos Ildefonso Cerdà-Granvia Sud, en la parte que afecta a la Generalitat de Catalunya; relativa al problema de salud ambiental que hace años que sufren los residentes de la zona afectada por el ruido de la Av. de la Gran Vía a su paso por L'Hospitalet de Llobregat, correspondiente a la infraestructura viaria C31 entre el punto km. 1+160 y 1+350, titularidad de la Generalitat de Catalunya. Así mismo, recomienda al Ayuntamiento que, mediante el Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad y la Agencia de Desarrollo Urbano, se continúe el diálogo y la negociación con la Generalitat de Catalunya, titular de la infraestructura viaria C31, para acordar entre ambas administraciones el conjunto de medidas protectoras a aplicar para minimizar el impacto acústico de la zona de ruido afectada y para estudiar la viabilidad técnica y financiera del cubrimiento de la zona entre el punto km. 1+160 y 1+350, a fin de evitar los efectos nocivos y las molestias derivadas de la exposición al ruido ambiental; en congruencia con el acuerdo adoptado por el plenario municipal en sesión número 6/98 de 3.07.1998, mediante el cual se aprobó definitivamente el proyecto de remodelación de la Gran Vía y se ratificó el convenio transaccional suscrito con la Asociación de Vecinos Ildefonso Cerdà-Granvia Sud.	En fecha 16.12.2022, el jefe de Servicios de Proyectos Estratégicos (ADU) informó a esta sindicatura que "Se han mantenido diferentes reuniones entre la Generalitat, la Agencia de Desarrollo Urbano y la Concejalía de Distrito en relación a este tema. La primera fue en abril, la segunda en el mes de junio y la última en el mes de octubre. En ellas se plantearon diferentes opciones técnicamente viables para minimizar los ruidos provenientes del tronco central de la Gran Vía. De las diferentes propuestas, se escogió el cubrimiento parcial mediante una estructura ligera y permeable adaptada a los gálibos que vienen condicionados por la rasante del vial. El Ayuntamiento asumió la contratación de un estudio previo que confirmara la bondad de la propuesta. En estos momentos, el Ayuntamiento ha iniciado la tramitación de la contratación de los mencionados servicios (por segunda vez puesto que un primer concurso quedó desierto) previendo que se adjudiquen durante el primer trimestre del 23".

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
122/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	I

#### En relación a una denuncia por una instalación de salida de humos que presuntamente incumple la normativa

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una denuncia por una instalación de salida de humos que presuntamente incumple la normativa, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del procedimiento de queja dado que, a raíz de las denuncias formuladas por la persona interesada, el Ayuntamiento inició un expediente que finalizó con la resolución notificada en fecha 30.12.2021 por la cual se desestimaron las alegaciones presentadas, en base a fundamentación técnica y jurídica y a las comprobaciones y a la inspección realizadas.	No requiere respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
126/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	I

#### En relación al cambio de ubicación de los contenedores situados en la c. del Canigó, 2

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de cambio de ubicación de los contenedores situados en la c. del Canigó, 2, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar el procedimiento y proceder al archivo del expediente dado que el Servicio de Movilidad en su informe, fundamentado con mediciones y datos técnicos, no valora que los contenedores adyacentes al vado interfieren la visibilidad en la salida del mismo ni se aprecia carencia de seguridad; por lo cual no se ve la necesidad de cambiarlos de ubicación, tal y como ya comunicó el coordinador del Distrito I al administrador de las comunidades en fecha 08.04.2021.	No requiere respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
131/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

En relación a la solicitud de devolución del importe embargado del IIVYNU (Plusvalía) liquidado por el Ayuntamiento a raíz de una ejecución hipotecaria y para dejar sin efecto el aplazamiento de 18 meses del importe pendiente

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de devolución del importe embargado del IIVYNU (Plusvalía) liquidado por el Ayuntamiento a raíz de una ejecución hipotecaria y para dejar sin efecto el aplazamiento de 18 meses del importe pendiente, y que no ha sido atendida por el Ayuntamiento.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones, dado que, durante la tramitación, el Ayuntamiento ha informado que hay un procedimiento abierto en curso de devolución de ingresos indebidos, el cual se encontraría dentro del plazo de seis meses para resolverlo que finaliza el próximo 12 de mayo de 2022.	En fecha 20 de junio de 2022, el Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana informó que en relación a la solicitud, el día 17.06.2022 se dictó la resolución por la cual se declaró la caducidad del procedimiento de gestión tributaria de comprobación limitada, por el concepto de impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, se anuló la liquidación de comprobación limitada de importe 3.296,54 € y se reconoció el derecho a la devolución del importe de 3.739,87 €.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
132/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	II

En relación a una instancia sobre los problemas y molestias que genera un perro de la c. del Doctor Martí Julià, 195

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre los problemas y molestias que genera un perro de la c. del Doctor Martí Julià, 195, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional del expediente dado que, en relación a la queja presentada, el Ayuntamiento ha informado de las incidencias atendidas y de las actuaciones realizadas para comprobar el cumplimiento por parte de la persona propietaria de las condiciones exigibles en la tenencia del animal de compañía; quedando pendiente de hacer el seguimiento y la realización de gestiones administrativas.	No requiere respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
133/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	I

En relación a la no respuesta a una instancia sobre la conservación del patrimonio de la zona de CosmeToda

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la conservación del patrimonio de la zona de CosmeToda, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del expediente, dado que por parte el Área de Educación, Innovación y Cultura en fecha 23.12.2021 se respondió la consulta formulada por el interesado, informándole sobre las intervenciones arqueológicas llevadas a cabo en el decurso de los trabajos de urbanización y movimiento de tierras en la zona CosmeToda y, también, respecto a las actuaciones de conservación realizadas y a las previstas, de los restos arqueológicos declarados Bienes Culturales de Interés Local.	No requiere respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
136/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	III

En relación a una instancia sobre el mal funcionamiento de varias farolas en la avenida de Amadeu Torner, 33

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre el mal funcionamiento de varias farolas en la avenida de Amadeu Torner, 33 y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar el expediente dado que el Ayuntamiento ha informado que reparará lo antes posible las farolas situadas alrededor de la avenida de Amadeu Torner, 33 y está comprobando las incidencias de alumbrado en la ciudad a fin de programar una actuación por barrios, priorizando donde haya mayor número de incidencias y solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que informe cuando se hayan solucionado las incidencias de las farolas situadas alrededor de la av. de Amadeu Torner, 33.	En fecha 22 de abril de 2022, el Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad ha informado que se han solucionado las incidencias de las farolas situadas alrededor de la avenida de Amadeu Torner, 33.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
137/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	V

**En relación a los problemas que provocan las raíces de un pino en el entorno de la avenida de Can Serra, 14**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre los problemas que provocan las raíces de un pino en el entorno de la avenida de Can Serra, 14, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del expediente iniciado a raíz de la queja de la comunidad de propietarios de la av. de Can Serra número 14, por las humedades que afectan a los bajos de la finca; dado que el Ayuntamiento ha informado que realizaron inspección en fecha 02.07.2021 sin apreciar señales de levantamiento del pavimento ni deformaciones por raíces y, posteriormente, en el mes de enero de 2022, se abrió una cala comprobando que el terreno estaba seco, que la red de agua no perdía y que no había raíces dentro del alcantarillado.	No requiere respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
138/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	III

**En relación a la petición de diversa información sobre el barrio de Santa Eulàlia**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la petición de diversa información sobre el barrio de Santa Eulàlia, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve estimar la queja presentada por la Asociación de Vecinos y Vecinas Som Santa Eulàlia dado que el Ayuntamiento no dio respuesta a la solicitud de información que formularon por medio de correo electrónico dirigido a la Concejalía en fecha 3 de marzo de 2020, reiterada posteriormente por instancia de 16 de marzo de 2021. Así mismo, solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad y la Concejalía del Distrito III que procedan a resolver la solicitud de información presentada por la Asociación de Vecinos y Vecinas Som Santa Eulàlia en fechas 03.03.2020 y 16.03.2021 y a facilitar, si se tercia, la información solicitada que esté a su alcance, concretada por la asociación en su último escrito en los puntos siguientes: Plan director del verde urbano y su afectación en el barrio, Plan de sombras y su afectación en el barrio, Cambio de nomenclátor avenida de Amadeu Torner, Mejoras alumbrado, Listado de obras menores planificadas y su localización (calles afectadas, espacios, ...).	En fecha 25.04.2022, el coordinador de la Concejalía del Distrito III, y con fecha 05.05.2022 recibimos el informe del Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad con el detalle de la información que se solicitaba que quedó incorporada en el expediente.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
139/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	IV

En relación a deficiencias de limpieza en el entorno de los contenedores ubicados en la avenida de Miraflores, número 8, donde habitualmente hay suciedad y excrementos de aves

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a deficiencias de limpieza en el entorno de los contenedores ubicados en la avenida de Miraflores, número 8, donde habitualmente hay suciedad y excrementos de aves, y que no ha sido contestada.	La Síndica resuelve finalizar el expediente y proceder a su archivo dado que el Ayuntamiento ha realizado y lo continúa haciendo, las actuaciones programadas de limpieza de la zona de los contenedores de la av. de Miraflores número 8 y les constan atendidas todas las incidencias grabadas relativas a saneamiento de esta zona (vertidos de residuos en la calle, limpiezas puntuales de suciedad y de excremento de aves, desbordamientos de contenedores, etc), así como también las demandas de poda de arbolado. Sin embargo, hará falta que por parte del Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad se siga prestando como hasta ahora una especial atención a este punto que está generando un número importante de incidencias.	No requiere respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
141/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	V

En relación a varios problemas que afectan en el barrio de Can Serra en los ámbitos del entorno urbano, seguridad, movilidad, circulación, convivencia e infraestructuras

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a varios problemas que afectan en el barrio de Can Serra en los ámbitos del entorno urbano, seguridad, movilidad, circulación, convivencia e infraestructuras, y que no han sido resueltos o contestados.	La Síndica resuelve estimar la queja dado que el Ayuntamiento no dio respuesta dentro del plazo establecido a los varios escritos presentados por la entidad vecinal, a pesar de que con los informes aportados con posterioridad por las áreas municipales, se han resuelto o respondido con detalle la mayor parte de las consultas y de las incidencias formuladas en los ámbitos del entorno urbano, la seguridad, la movilidad, la circulación, la convivencia y las infraestructuras. Asimismo, solicita en las Áreas de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad y de Convivencia y Seguridad y a la Agencia de Desarrollo Urbano que, en el ámbito de sus respectivas competencias, atiendan o faciliten respuesta a las cinco cuestiones que figuran en el punto II de las conclusiones que restan por resolver.	En fecha 28.03.2022, por parte del Área de Convivencia y Seguridad se informa que de los cinco puntos de los cuales se solicita respuesta, los cuatro primeros corresponden al ámbito competencial de EPHUS y respecto al quinto, relativo a "Falta de seguridad y vigilancia en el Mercado de Can Serra. Robos y actos de vandalismo, especialmente entre las 18 y las 20 horas, ocasionados por grupos de jóvenes (escrito de 25.01.2021). Ha mejorado situación por la intervención GU y Mossos"; se indica que "Es materia de seguridad ciudadana, y por tanto, competencia del Cuerpo de Mossos d'Esquadra. En su defecto, del Servicio de la Guardia Urbana". En fecha 06.04.2022 el Departamento Municipal de Infraestructuras ha comunicado que se ha solicitado a TMB la redacción de un informe en relación a la ventilación y seguridad del ascensor. En fecha 12.05.2022 el Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad, respecto a las cuestiones de su competencia pendientes de resolver, nos ha comunicado lo siguiente: 1. En este caso, la empresa lo comunica al técnico responsable e informa de como proceder y el tiempo necesario para restablecer el servicio. Desde el Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad en 2019 se contrató la elaboración de unos "Estudios previos para la accesibilidad y mejora del barrio de Can Serra, término municipal de L'Hospitalet de Llobregat". Estos estudios han

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
		<p>servido de base para la redacción de dos proyectos: “Proyecto ejecutivo de reurbanización de la plaza de la Font”, que contempla la reordenación de un espacio público para la mejora formal y de la accesibilidad de los entornos de la plaza de la Font, proyectando rampas, escalas y muros asociados a las mismas y “Proyecto ejecutivo para la instalación de un ascensor a la Av. Can Serra” que tiene por objeto analizar alternativas para mejorar la accesibilidad general del ámbito, en particular la accesibilidad al Mercado o plaza de la Font y al nuevo casal de gent gran.</p> <p>2. En cuanto a la forma de control y a los plazos de reparación de las escaleras mecánicas, una vez se genera el aviso se contacta con el servicio de averías de la contrata de mantenimiento. A partir de este momento el técnico de la empresa de mantenimiento tarda un máximo de 45 minutos en personarse (según Pliegos de condiciones técnicas del servicio de mantenimiento, limpieza y control remoto del parque de ascensores, escalas mecánicas exteriores y rampas del municipio de L’Hospitalet de Llobregat). El tiempo de resolución de la avería en cuestión irá en función de la complejidad de la misma, pero podría estimarse de media entre unos 30 – 60 minutos. No obstante, en determinadas circunstancias, puede ocurrir por la necesidad de un recambio u otro material, o bien por ser una reparación importante, las escalas no puedan quedar en funcionamiento.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
143/2021	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

**En relación a la disconformidad con la no aceptación por parte del Ayuntamiento de la justificación presentada fuera de plazo, de la subvención otorgada en 2020 y con el procedimiento de reintegro incoado**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la disconformidad con la no aceptación por parte del Ayuntamiento de la justificación presentada fuera de plazo, de la subvención otorgada en 2020 y con el procedimiento de reintegro incoado.	La Síndica resuelve desestimar la queja dado que la entidad presentó la justificación de la subvención de manera extemporánea, con posterioridad al plazo inicial previsto en las bases y también al adicional de quince días otorgado en el requerimiento notificado en fecha 30 de octubre de 2021; por el que se considera correcta la actuación municipal puesto que la falta de presentación de la justificación en el plazo establecido comporta la exigencia del reintegro de la subvención, en aplicación del que se prevé por la normativa (Art. 30.8 de la Ley 38/2003, Ley General de Subvenciones, art. 92 del RD 887/2006, Reglamento de la LGS y art. 22 de las bases de la convocatoria). Así mismo, recomendar en el Área de Participación y Relaciones Ciudadanas, a fin de facilitar el trámite a las asociaciones y para agilizar la gestión del procedimiento a los servicios municipales, que en el ámbito de la Oficina de Entidades, prevista en el Plan de Actuación Municipal 2020-2023 y en el Pacto de Ciudad 2020-2023, o bien como una actuación singular; se ofrezca un módulo de formación teórica y práctica a las entidades en materia de requisitos, solicitud, trámite y justificación electrónica de las subvenciones otorgadas por el Ayuntamiento.	En fecha 7 de junio de 2022, el Área de Participación y Relaciones Ciudadanas, con competencia en la materia de apoyo a las entidades en el cumplimiento de sus obligaciones legales, especialmente las referidas a transparencia, informó que se aceptaba la propuesta de la sindicatura y se informaba: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Que el proyecto relativo a la Oficina de Entidades se encuentra en fase de tramitación para la licitación y la posterior adjudicación. Se prevé que la Oficina de Entidades estará en funcionamiento a partir de octubre del 2022.</li> <li>b) Que uno de los servicios previstos en la futura oficina será, precisamente, el “Servicio Formativo a entidades”.</li> <li>c) Que uno de los elementos centrales del contenido formativo de este servicio será, precisamente, información teórica y práctica en materia de subvenciones.</li> </ul>

## 2.2. Iniciativas de oficio

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban pendientes de respuesta por parte del Ayuntamiento a 31 de diciembre de 2021.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
25/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

### En relación a la atención de Servicios Sociales a las personas sin hogar

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica tuvo conocimiento de la situación de vulnerabilidad en que podrían encontrarse varias personas sin techo. Estas personas podrían estar viviendo en barracas o en alguna fábrica sin actividad o guarecidos en vehículos aparcados a la vía pública, por eso resuelve impulsar una iniciativa de oficio en relación a la atención de Servicios Sociales a las personas sin hogar.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio sobre la atención a las personas sin hogar y formular las propuestas de actuación y la recomendación que se exponen en los siguientes puntos. -Propuestas en el ámbito de la prevención y la participación: 1. Crear una mesa sectorial para prever y analizar la situación de las personas sin hogar en L'Hospitalet de Llobregat con la participación de todas las entidades sociales que trabajan en este ámbito en la ciudad. 2. Crear una Red de atención a las personas sin hogar de L'Hospitalet para poner en común todos los recursos existentes en la ciudad, tanto los gestionados por las administraciones públicas como los gestionados por las entidades del tercer sector, con el fin de fortalecer la capacidad de organización de la ciudad que permita realizar un buen acompañamiento de las personas sin hogar. - Propuestas en el ámbito de la intervención: 1. Establecer un protocolo de intervención directo con las personas sin hogar que contemple la coordinación integrada de los	En fecha 24.02.2022 Servicios Sociales informaron que "En primer lugar, hay que destacar que la competencia respecto a las políticas en materia de Servicios Sociales le corresponde a la Generalitat de Catalunya. El acuerdo de gobierno ACUERDO GOV/161/2016 de 20 de diciembre por el cual se aprueba la elaboración de la Estrategia Integral por el Abordaje del Sinhogarismo en Catalunya y que establecía un periodo de 12 meses de duración, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017. Que por este objetivo se inició un proceso participativo para crear un marco de actuación común que defina las metodologías que hay que emplear en la atención del colectivo de personas sin hogar, activando los recursos de equipamientos y servicios en cada territorio. (duración indefinida Referencia: II-ASSE-2017-11-8505) Paralelamente se ha presentado en la Mesa del Parlamento la Proposición de ley de medidas transitorias y urgentes para hacer frente y erradicar el

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	diferentes equipos que toman partes, el acceso a los recursos existentes, el proceso de acogida, el itinerario personal y el seguimiento de las personas sin hogar así como el acompañamiento para solicitar el empadronamiento, la tarjeta sanitaria y los diferentes recursos a su alcance. 2. Crear una red de equipamientos suficiente, con la ampliación del albergue, espacios nocturnos de baja exigencia y la creación de centros de día que garanticen que todo el mundo tiene un lugar para dormir así como cubiertas las cuestiones de vida cotidiana y de primera necesidad (comidas calientes, consigna, lavandería, duchas...) 3. Redefinir el protocolo de emergencia para personas sin hogar para que contemple todos los posibles episodios climáticos extremos y otras situaciones de catástrofe pública o sanitaria. 4. Generar conocimiento sobre la situación en nuestra ciudad facilitando el Recuento Anual, el Proyecto de Atención a las Personas sin hogar de la ciudad y la creación de una base de datos que agrupe el perfil, las necesidades y el lugar donde se encuentran las personas sin hogar de la ciudad para poder dimensionar y prever los recursos que se necesitan. -Propuestas en el ámbito de la información y la sensibilización: 1. Informar a las personas sin hogar y hacer público todos de los recursos y servicios que en cada momento la ciudad ponga a su disposición. 2. Informar y sensibilizar al conjunto de la ciudadanía sobre los recursos y	del sinhogarismo se considera necesario profundizar en el tema, para encontrar soluciones, que no pasan para crear nuevos espacios participativos, mesas o redes, sino que hay que dotar de recursos materiales y económicos, así como fortalecer la red de salud mental para poder hacer una intervención adecuada. Son muchos los agentes que opinan al respeto pero muy pocos los que actúan, salvo la administración local, por lo tanto se tienen que sumar esfuerzos y quizás cambiar el liderazgo de estas actuaciones, tomando más protagonismo la opinión de quien interviene con el colectivo y no tanto quién tiene una visión parcial y simplista del tema. Estos recursos los tiene que proveer quién tiene la competencia en la financiación. Desde el ámbito de la intervención consideramos que en estos momentos y con los recursos existentes, respecto al volumen de casos atendidos, ya se realizan estas actuaciones y otros que forman parte de la intervención social. En relación a la creación de una mesa de trabajo interadministrativa se considera que ya se trabaja con la Dirección General y con el resto de municipios para tratar la problemática, diversa, del sinhogarismo en Catalunya y dentro del marco competencial de la Generalitat de Catalunya".

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	<p>los servicios dirigidos a las personas sin hogar, como medida para evitar la discriminación y la estigmatización de este colectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar alternativas habitacionales que faciliten el acceso a la vivienda social y a la tabla de emergencia social.</li> <li>- Garantizar el procedimiento interno que asegure, con una tramitación ágil, el derecho al empadronamiento de las personas que viven sin hogar a nuestra ciudad, dado que el padrón es la puerta de acceso en todo el sistema sanitario y social.</li> <li>- Recomendar la creación de una mesa de trabajo interadministrativa con las administraciones locales y supralocales con competencia en la materia que permitan abordar el sinhogarismo con una visión metropolitana y coordinada, como medida para evitar la discriminación y la estigmatización de las personas sin hogar.</li> </ul>	

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
84/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

**En relación a la solicitud de un velador/a de apoyo (auxiliar de educación especial) para un niño, para que pueda acceder a una plaza de casal de verano durante el mes de julio**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para conocer las gestiones que se están llevando a cabo desde el Ayuntamiento en relación a la necesidad de apoyo de esta familia para que su hijo discapacitado disponga de velador/a y, si se tercia, de ayuda para el pago para acceder a una plaza en un casal de verano durante la segunda quincena de julio.</p>	<p>La Síndica resuelve proponer a las áreas de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes que, en aplicación de la recomendación del Síndico de Greuges de Catalunya (informe de 2018), establezcan los protocolos de atención de los niños con discapacidad o con patologías de salud no inhabilitantes para disponer de recursos de ocio educativo para que puedan participar los niños con diversidades funcionales en igualdad de condiciones. El protocolo tendría que contemplar actividades inclusivas y actividades especializadas.</p>	<p>En fecha 28.01.2022, la Concejalía de Juventud ha informado que “Actualmente hemos iniciado con el departamento municipal de Promoción y Participación de las personas con discapacidad, un trabajo conjunto para valorar, estudiar y encontrar alternativas futuras o bien posibles derivaciones en los recursos públicos competentes. Está previsto en breve abrir una tanda de visitas de prospección en los espais de manera conjunta con el departamento de Promoción y Participación de las personas con discapacidad, para iniciar una etapa de la prospección sobre las capacidades de estas entidades para atender una oferta de Ocio Inclusivo”</p> <p>En fecha 06.02.2022, el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH informó que desde los Servicios Sociales se trabaja para dar respuesta a los colectivos de niños con discapacidad severa y/o dependencia, apoyando a los niños y sus familias para facilitar y promover actividades de intervención socioeducativa donde se incluyen actividades de ocio y de respiro.</p>

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
		<p>En relación a las actividades de ocio para niños con discapacidad para el acceso al ocio inclusivo, corresponde a los ámbitos de educación y de juventud tomar la iniciativa, dado que es su competencia, por un lado porque la ámbito de educación conoce las situaciones en que es necesaria la figura del velador y desde el ámbito de juventud porque es donde se definen las políticas de ocio en la ciudad. Los servicios sociales intervienen con la infancia en situaciones de riesgo; la discapacidad, por sí misma, no constituye riesgo, aunque pueda ser un factor de exclusión social, pero en gran parte de los niños con discapacidad, lo que se requiere es financiación, para cubrir el sobre coste de los veladores que necesitan. Desde servicios sociales, se puede aportar el diagnóstico en los casos de riesgo, pero no de toda la población. En consecuencia, la problemática no radica en los protocolos de atención a niños con discapacidad sino en la financiación de estas actividades. Lo que hace falta es encontrar fuentes de financiación para poder dar cobertura a esta necesidad pero esto se tiene que hacer desde el ámbito competente, que es lo que quiere decir "inclusión".</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
104/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

**Sobre la atención que presta Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica de una familia con cuatro menores a cargo**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para analizar la situación en la que se encuentra esta unidad familiar vulnerable con cuatro menores a cargo y las gestiones que se están llevando a cabo desde el Ayuntamiento en cuanto al trámite de la ayuda para el pago de la renta, de la ayuda para el pago de la deuda de suministro eléctrico, de las ayudas para atender las necesidades básicas de subsistencia (alimentación, muebles, y kit de higiene), del apoyo para la tramitación de prestaciones sociales a las que puedan tener derecho (IMV o RGC) y respecto a la solicitud de cambio de Trabajadora Social.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones dado que los Servicios Sociales activaron las ayudas y los apoyos disponibles destinados a la unidad familiar, correspondientes a una situación de necesidad especial y de urgencia social por razón de vulnerabilidad para la infancia, pobreza severa y precariedad. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se mantenga el seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta familia y que acepten el cambio de TS que pide la persona usuaria, a fin restablecer la confianza y el trabajo en común.</p>	<p>En fecha 24.02.2022 los Servicios Sociales informaron que "Desde los Servicios sociales se continuará apoyando a la familia, como es habitual y tal como se ha estado haciendo hasta ahora. En relación al cambio de profesional, la familia lo tiene que solicitar formalmente en su centro de Servicios Sociales y se procederá a hacer una entrevista con el/la Jefe del EBASS, para recoger su demanda y valorar la motivación, tal como establece el protocolo. Entonces se procederá al cambio de profesional, tal como es habitual, pero siguiendo el procedimiento establecido".</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
109/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

**En relación a la situación de vulnerabilidad económica de una familia**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio en relación a las gestiones que se están llevando a cabo desde el Ayuntamiento para resolver la situación de vulnerabilidad de la unidad familiar de la Sra. L. G. y, a la vez, derivar el expediente al Síndico de Greuges de Catalunya para que en paralelo pueda intervenir respecto a la denegación de las becas comedor de sus dos hijos por parte del Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya.	La Síndica en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio en relación a las gestiones que se están llevando a cabo desde el Ayuntamiento para resolver la situación de vulnerabilidad de la unidad familiar de la Sra. L. G. y, a la vez, derivar el expediente al Síndico de Greuges de Catalunya para que en paralelo pueda intervenir respecto a la denegación de las becas comedor de sus dos hijos por parte del Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya.	En fecha 21.02.2022 Servicios Sociales informó que <i>“se continuará apoyando a la familia, como es habitual y tal como se ha estado haciendo hasta ahora”</i> .

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
111/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

**En relación a la situación de vulnerabilidad económica y riesgo de exclusión residencial de una familia**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para que se compruebe si se están adoptando por parte de las administraciones competentes, la Agencia de la Vivienda de Catalunya y los Servicios Sociales municipales, respectivamente, las medidas de apoyo económico al pago del alquiler y de atención de las necesidades básicas más perentorias de la familia monoparental con tres hijos menores a cargo (alimentación, productos de higiene y limpieza, ropa, libros de escuela, ocio educativo, etc.) y de apoyo al trámite de las prestaciones sociales a las que puedan tener derecho.	La Síndica resuelve hacer seguimiento de las actuaciones de atención social de esta familia monoparental, con tres hijos a cargo, dos de ellos menores, que se encuentra en una situación de necesidad de atención especial, por razón de vulnerabilidad para la infancia, condiciones laborales precarias, pobreza y urgencia social; dado que los Servicios Sociales han manifestado que se han activado todos los recursos y servicios a los cuales esta unidad familiar puede acceder y que se continuará con la intervención de seguimiento y tratamiento de la familia. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que, teniendo en cuenta la necesaria protección a la infancia, se mantenga el seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta familia según el diagnóstico social correspondiente, especialmente en cuanto a la ayuda para el pago del alquiler, a la continuidad de la ayuda para necesidades básicas (alimentación y productos de limpieza y de higiene), al acceso a un banco de ropa, a la ayuda para gastos escolares y de ocio educativo y al apoyo para el trámite de las prestaciones sociales a las que puedan tener derecho (IMV y/o RGC).	En fecha 09.02.2022, se recibe el informe del Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH, donde indican que <i>“Se mantiene la intervención y el apoyo a la familia y se continuará dando acceso a los recursos que puedan acceder de acuerdo con sus necesidades, tal como ya se hizo constar al informe emitido a petición de la sindicatura”</i> .

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
113/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la atención por parte de servicios sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de cuatro familias con desahucios previstos para jueves 7 de octubre de 2021

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para analizar la situación en la que se encuentran cuatro familias con hijos menores y las gestiones que se están llevando a cabo desde el Ayuntamiento para resolver la situación de urgencia social con riesgo inminente de pérdida de la vivienda, con desahucios programados para 07.10.2021.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional del expediente dado que los Servicios Sociales han informado de forma detallada sobre las intervenciones sociales realizadas en cada caso. Así mismo, solicita que se mantenga el seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de estas cuatro unidades familiares, tres de ellas con menores a cargo; especialmente en cuanto al alojamiento provisional, a fin de facilitarles una alternativa habitacional de urgencia en caso de que sea necesario.	En fecha 25.03.2022, se recibe respuesta de los Servicios Sociales informando que <i>“se mantiene y se da cobertura a las necesidades básicas y la atención a las familias así como a las situaciones de emergencia que se puedan producir, siempre dentro de sus competencias”</i> .

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
121/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a las solicitudes de ayuda social de una familia monoparental, para la escolarización de los 0 a los 3 años y para la adquisición de material escolar, libros y realización de actividades socioeducativas

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para conocer las gestiones que se están llevando a cabo desde el Ayuntamiento en relación a las dos solicitudes de ayudas sociales formuladas por la interesada, para la escolarización infantil de los 0 a los 3 años y para la adquisición de material escolar, libros y para actividades socioeducativas; así como respecto al mantenimiento de la plaza educativa en la guardería municipal mientras se resuelven las solicitudes.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones, dado que la guardería ha actuado de conformidad con la regulación que resulta aplicable y los Servicios Sociales han manifestado que no se pudieron activar las ayudas sociales debido a que la documentación se presentó fuera del plazo. Así mismo, solicita en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos: la información sobre qué ha sido el trámite de la ayuda solicitada por la usuaria para hacer frente a los gastos de material escolar, libros y realización de actividades socioeducativas de su hijo mediano; que se mantenga el contacto y el seguimiento para que la interesada pueda presentar nuevamente las solicitudes de ayudas sociales destinadas a sus hijos, tan pronto como sea posible; sin descartar valorar la activación de los recursos de apoyo y/o de urgencia social que haga falta teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad social y económica de esta unidad familiar monoparental y en atención a la necesaria protección de la infancia.	En fecha 09.02.2022 el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH informa: Punto 2. Las ayudas que se tramitan desde Servicios Sociales no corresponden a derecho de concurrencia ni tienen carácter de derecho subjetivo, en consecuencia no tienen trámite de solicitud. La competencia de la administración local en materia de servicios sociales son las ayudas de urgencia social. Recordamos que las ayudas están vinculadas a la consecución de los objetivos del plan de trabajo y es, por lo tanto imprescindible la colaboración de la familia y el compromiso con el plan de trabajo. Punto 3. Se mantiene el seguimiento por parte de las referentes; sin embargo, la colaboración de la señora es prácticamente nula, no responde al teléfono y mantiene una actitud conflictiva con todos los servicios con los que se relaciona. Punto 4. Cuando se pide documentación no nos referimos únicamente a los datos que se puedan obtener en relación a ingresos.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	También recomienda al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos la implementación, si no se ha hecho con anterioridad, del acceso digital al máximo número de datos necesarios para tramitar los expedientes de Servicios Sociales, que estén disponibles por parte de otras administraciones públicas, a través de los servicios ViaOberta del Consorcio de Administración Abierta de Catalunya; con la finalidad ahorrar tiempo, ganar productividad y facilitar los trámites a la ciudadanía.	Dentro de la intervención social, no son solo importantes el ingresos sino que hay que comprobar si hay administración deficiente de estos. En consecuencia, obtener los datos por interoperabilidad no sería la solución por la falta de colaboración y la aportación de datos que se solicitan. En conclusión, las recomendaciones hechas en la resolución están orientadas hacia la intervención de los servicios sociales, pero difícilmente se pueden llevar a cabo si no se hacen recomendaciones a la usuaria de las obligaciones respecto al cumplimiento del plan de trabajo que se dirige a la protección de los niños. Las ayudas económicas sin un seguimiento y cumplimiento de acuerdos supone un uso indebido de los fondos públicos.

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban en proceso de instrucción a 31 de diciembre de 2021.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
33/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

#### En materia de accesibilidad en L'Hospitalet

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica ha considerado necesario impulsar una iniciativa de oficio con la finalidad conocer cómo se están aplicando en la ciudad las previsiones de la Ley 13/2014 de accesibilidad y para dar respuesta a las expectativas manifestadas por las entidades representativas de personas con capacidades diversas, en relación a los aspectos de la normativa de accesibilidad que se tendrían que abordar desde el ámbito municipal.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio y aprueba el Informe sobre actuaciones en materia de accesibilidad en la ciudad de L'Hospitalet de Llobregat incorporado en el expediente como documento número 865851/2022, el cual contiene un total de treinta y dos recomendaciones en los ámbitos competenciales de actuación municipal siguientes: A) La comunicación, la información y los servicios públicos (5 recomendaciones). B) La movilidad urbana (9 recomendaciones). C) Ámbitos social, cultural, educativo, participativo y socio-laboral (8 recomendaciones). D) La sensibilización y la formación (2 recomendaciones). E) La accesibilidad en los edificios públicos, en los establecimientos comerciales y de servicios (3 recomendaciones). F) La vivienda pública adaptada (3 recomendaciones). G) El Plan Municipal de accesibilidad (2 recomendaciones). El informe completo se puede consultar en <a href="http://www.sindicadeagravioslh.cat/informes.aspx">http://www.sindicadeagravioslh.cat/informes.aspx</a> .	Pendiente de respuesta dentro del plazo otorgado.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
129/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	No	IV

**En relación a la atención por parte de la Oficina de la Vivienda de la situación de riesgo de exclusión residencial de una familia con un menor a cargo**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para analizar la situación en la que se encuentra esta unidad familiar con menor a cargo, en situación de riesgo de exclusión residencial, con el lanzamiento de la vivienda prevista para el día 16 de noviembre de 2021.	La Síndica resuelve solicitar al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que, si no se ha hecho con anterioridad, se convoque lo antes posible la Mesa de Emergencias Sociales para hacer la valoración de la situación de emergencia por vulnerabilidad económica y social de la unidad familiar del Sr. AT, así como otras familias que se encuentren en la misma situación, con el fin de que puedan acceder, si se tercia, pronto al programa Realojamos; con independencia de la disponibilidad de viviendas por parte del Ayuntamiento y de conformidad con lo que prevé el art. 56.2 del Reglamento Municipal del Registro de solicitantes de viviendas de protección pública. También recomienda al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad: La elaboración y posterior aprobación de un Plan Local de Vivienda, tal y como ha informado que ya tiene previsto hacer, en aplicación del que determina el art. 14 de la Ley 18/2007 de la Vivienda de Catalunya; para que a partir del análisis y el diagnóstico de la situación de la vivienda en la ciudad, se planifique por un periodo de seis años cuales tendrán que ser las estrategias, las propuestas y las acciones a desarrollar por el Ayuntamiento en materia de vivienda, se concierten las políticas de vivienda con la administración de la Generalitat y, especialmente, se potencie el acceso y el mantenimiento a la vivienda a	En fecha 08.07.2022 el Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) informaron que “el interesado presentó solicitud de baja del registro de solicitantes de viviendas de protección oficial y el 7 de mayo de 2022 se le notificó su baja tal como había solicitado” y respecto a las recomendaciones indicaron que “Desde el Área de Planificación, Territorio y Economía se tienen en cuenta sus recomendaciones y en estos momentos se está trabajando en la elaboración del Plan Local de Vivienda y se está revisando el reglamento de la Mesa de emergencia”.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	las familias en situación de vulnerabilidad económica y social; facilitándoles las ayudas necesarias y aumentando del parque público de vivienda destinada al colectivo de familias en situación de vulnerabilidad (Fondo Social de Vivienda); - Reforzar la intervención preventiva que ya se está llevando a cabo en materia de vivienda que, con la necesaria coordinación con el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH, permita dar respuesta al mantenimiento o al acceso a la vivienda en régimen de alquiler de las familias en situación de vulnerabilidad económica y social, mediante las ayudas económicas dirigidas a evitar los desahucios por carencia de pago, a facilitar el acceso al alquiler de otra vivienda o al pago de la deuda de cuotas hipotecarias. - Que se estudie si para atender la demanda, hay que incrementar el número de viviendas que se incorporan al Fondo Social de Viviendas mediante la cesión por parte de entidades bancarias, la donación, el convenio, el alquiler o la compra; en vista al realojamiento de las personas y unidades familiares afectadas por una situación de emergencia residencial. También recomienda la convocatoria mensual de la Mesa de Emergencias Sociales, de conformidad con lo que prevé el art. 56.2 del Reglamento Municipal del Registro de solicitantes de viviendas de protección pública, a efectos de que la valoración de la situación de emergencia por vulnerabilidad económica y social se haga de forma ágil, con independencia de la disponibilidad de viviendas por parte del Ayuntamiento; lo cual permitirá a estas unidades familiares, si se tercia, el acceso al programa Realojamos.	

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
130/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

En relación a la atención por parte de Servicios Sociales sobre el desahucio y la situación de vulnerabilidad económica de una unidad familiar monoparental con un menor a cargo con discapacidad del 51%

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para analizar la situación en la que se encuentra esta unidad familiar vulnerable con un menor a cargo y las gestiones que se están llevando a cabo desde el Ayuntamiento en cuanto a la ayuda alimentaria, al apoyo para la tramitación y/o la información sobre las prestaciones sociales a las que pueda tener derecho (RGC y/o IMV), al cambio solicitado de Trabajadora Social y respecto a la previsión de alternativa habitacional de urgencia.	La Síndica resuelve finalizar de forma provisional la iniciativa de oficio dado que a la vista de la atención, los recursos y las ayudas disponibles activadas en el proceso de intervención, se concluye que los Servicios Sociales valoraron la situación de necesidad especial y de urgencia social de la unidad familiar por razón de grado de discapacidad por TEA, riesgo de pérdida vivienda, vulnerabilidad infantil, desocupación, pobreza y urgencia social; restando pendiente hacer el seguimiento de la tramitación otras prestaciones a las que la familia pueda tener derecho (Dependencia, RGC, INM), del riesgo de pérdida de la vivienda cuando se desactive la suspensión del lanzamiento ordenada por el Juzgado y del cambio de referente solicitado por la usuaria. Así mismo, solicitar al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que atiendan el cambio de TS/SE referente pedido por la usuaria que podría comportar una mejora de la confianza, de la comunicación y del trabajo en común; y le recuerda la necesidad de hacer el seguimiento en cuanto al trámite de las prestaciones sociales a las que pueda tener derecho la unidad familiar (Dependencia, IMV y/o RGC) y a la situación habitacional por el riesgo de pérdida de la vivienda cuando se desactive la suspensión del lanzamiento ordenada por el Juzgado.	En fecha 19 de mayo de 2022 el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ha informado el siguiente: "Tal y como recoge el informe de fecha 20.01.2022, se da respuesta de las actuaciones hechas por la valoración de cambio de TS del punto 3: La Sra. B.R. hace demanda de cambio de profesional referente vía instancia el 27.04.2021. Con fecha 13.05.2021 el jefe del ABSS se entrevista con la interesada, analizan conjuntamente las intervenciones realizadas desde el servicio. La Sra. B. confirma que no ha habido mala praxis profesional, verbalizando que únicamente tramitaba la queja como medida para conseguir más ayudas... (reproducción de texto art. 9 ley 12/2007 de Servicios Sociales)... Y vuelta a valorar la situación con la profesional de referencia, se resuelve no hacer un cambio de referente social, puesto que no ha habido mala praxis y la relación entre la unidad familiar y la profesional es adecuada".

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
135/2021	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

En relación a la atención por parte de Servicios Sociales a las personas desalojadas en fecha 22.11.2021 de la nave industrial de la av. de Vilafranca, 28

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para analizar la situación en que se encuentran las personas desalojadas por mandato judicial en fecha 22.11.2021 de la nave industrial en desuso y ocupada, radicada en L'Hospitalet de Llobregat, av. de Vilafranca, número 28 y para evaluar la actuación de los Servicios Sociales durante el proceso previo y posterior al mencionado desalojo. Un día después del desalojo comparecieron en la Sindicatura de Greuges un grupo de personas que fueron desalojadas para explicar la situación de cada una de ellas que se ha enviado a Servicios Sociales para que puedan detallar las actuaciones realizadas con estas personas.	La Síndica hace resolución de trámite y resuelve instar en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos para que con la máxima celeridad inicie el proceso de acercamiento y de acogida de las personas sin hogar desalojadas de la nave de la Av. Vilafranca n.º 28 y en particular al grupo de personas que se han instalado en unos porches al aire libre en la av. de Catalunya en el barrio de La Florida, a fin de establecer una relación de confianza que permita informarles de los recursos existentes y de las condiciones para acceder y, previa la aceptación de los recursos ofrecidos, elaborar un plan de trabajo con seguimiento personalizado para mejorar su situación en los diferentes ámbitos de su vida (salud, residencial, laboral, legal, relacional) y con el acompañamiento en los trámites y las gestiones necesarias (Informe riesgo exclusión residencial, solicitud Mesa de Urgencia, regularizar el empadronamiento, acceso a los recursos sanitarios y a las ayudas sociales, asesoramiento en el trámite de prestaciones sociales a las que puedan tener derecho, apoyo a la inserción socio-laboral, becas comedor y ayudas ocio educativo si se tercia, etc.). Así mismo, insta al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos a garantizar a las personas y unidades familiares desalojadas de la nave de la av. de Vilafranca, n.º 28, y en particular al grupo de personas que se han instalado en unos porches al aire libre en la Av. Catalunya en el barrio de La Florida, en situación de vulnerabilidad, sin hogar y sin alternativa habitacional, el realojamiento temporal de urgencia hasta que no les sea asignado una vivienda por	En fecha 12.05.2022 el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos, desestima las propuestas formuladas por esta sindicatura con los argumentos siguientes: - En relación a las personas que se han instalado en los porches de la av. de Catalunya, han sido atendidos aquellos que han querido acercarse a las dependencias de los Servicios Sociales, y han sido orientados al recurso más adecuado para cada situación. No se valora técnicamente hacer un acercamiento puesto que no se considera la forma correcta de atención; hay que garantizar una atención en condiciones adecuadas. Ninguno de los casos tienen niños a cargo. - En relación a este punto consideramos que esta reclamación no le corresponde a Servicios Sociales, sino que se tendría que hacer a nivel ciudad, por el área que tenga asignadas las competencias en relación a los órganos jurisdiccionales.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	<p>la Mesa de Emergencias de l'Hospitalet de Llobregat; asegurando en todo momento que no se quedarán sin techo, con atención específica de las necesidades de los menores que puedan depender de ellas e incluyendo la cobertura de sus necesidades más básicas como son el comedor social, los servicio de duchas, de lavandería y de consigna y la comida diaria para llevar. También solicita a la Asesoría Jurídica Central que nos informe si el Ayuntamiento de L'Hospitalet recibió la notificación judicial del desalojo citado y en caso de haberla recibido envíe copia a la Sindicatura. Aun así solicitamos que averigüe si en este caso ha funcionado correctamente el protocolo de actuación vigente con la Administración de Justicia respecto a la notificación judicial de desalojo de la nave, teniendo en cuenta que esto resulta determinante en cuanto a las actuaciones de atención a las personas afectadas que tienen que llevar a cabo los Servicios Sociales, previas y/o coincidentes con la fecha del desalojo y valorar su revisión en caso de que no haya sido así, tal y como señala el Síndico de Greuges de Catalunya en las recomendaciones de la actuación de oficio AO 7/2019, "con el fin de garantizar la actuación previa de la Administración y el realojamiento de las personas afectadas antes de que se produzca la situación de lanzamiento, la cual tendría que ser siempre señalada por el juzgado con la antelación suficiente y con la indicación del día y hora exactas en que se prevé ejecutar". La Síndica hace una resolución final que finaliza las actuaciones de la iniciativa de oficio y considera que las personas desalojadas de la av. de Vilafranca número 28 que se han dirigido a esta sindicatura porque no se les garantiza la atención social debida, que actualmente se encuentran sin techo y en situación de necesidad de atención especial, tienen derecho a recibir el apoyo y la atención social imprescindible por parte de los Servicios Sociales Municipales porque, en caso contrario, se compromete el disfrute y el ejercicio efectivo</p>	

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	<p>de sus derechos y libertades fundamentales y derechos sociales. Así mismo, insta al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que inicie el proceso de acercamiento y de acogida activa a las personas sin hogar desalojadas de la nave de la av. de Vilafranca n.º 28, y en particular al grupo de personas que comparecieron en la Sindicatura, que se han instalado en unos porches al aire libre en la Av. Catalunya en situación de vulnerabilidad, sin hogar y sin alternativa habitacional, a fin de establecer una relación de confianza que permita informarles de los recursos existentes y de las condiciones para acceder y, previa aceptación de los recursos ofrecidos, elaborar un plan de trabajo con seguimiento personalizado para mejorar su situación en los diferentes ámbitos de su vida (salud, residencial, laboral, legal, relacional, etc.); garantizando las gestiones necesarias y el acompañamiento en los trámites y asegurando en todo momento que no se quedarán sin techo. En especial hay que garantizar atención específica a las familias que tengan menores a cargo, hacer efectivos sus derechos, así como los recursos específicos necesarios como pueden ser, entre otros, los libros escolares o las becas comedor. También solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que en relación a la falta de constancia de la preceptiva comunicación previa del desalojo por parte del Juzgado, se averigüe la causa y, a todos los efectos, se verifique que se produce una correcta comunicación entre los órganos jurisdiccionales de la ciudad y los Servicios Sociales en cuanto a los desalojo/desahucios, con el fin de garantizar la actuación previa de la Administración y el realojamiento de las personas afectadas antes de que se produzca la situación de lanzamiento, la cual tendría que ser siempre señalada por el juzgado con la antelación suficiente y con la indicación del día y hora exactas en que se prevé ejecutar, tal y como señala el Síndico de Greuges de Catalunya en las recomendaciones de la actuación de oficio AO 7/2019.</p>	

### 3. Relación de expedientes del año 2022

A continuación relacionaremos todos los expedientes tramitados durante el año 2022 con la situación en la que se encuentran a fecha 31.12.2022.

<b>Expediente</b>	1/2022
<b>Fecha</b>	Apertura del libro de resoluciones
<b>Expediente</b>	2/2022
<b>Fecha</b>	10 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta en la queja formulada en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a una presunta mala actuación de un conductor de una grúa municipal
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente
<b>Expediente</b>	3/2022
<b>Fecha</b>	12 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	Remisión al Síndico de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía
<b>Objeto</b>	En relación al retraso en resolver una solicitud de concesión de pensión no contributiva
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final enviando la reclamación al Síndico de Greuges de Catalunya
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	4/2022
<b>Fecha</b>	24 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	Organización interna
<b>Objeto</b>	Gestión Interna

<b>Expediente</b>	5/2022
<b>Fecha</b>	24 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la respuesta por parte del Ayuntamiento a una instancia sobre el cambio de ubicación de las letras de la obra visual de Joan Brossa en la plaza Francesc Macià, así como otros temas
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima la queja y hace dos recomendaciones
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 25.07.2022 EPHUS informa que el Área de Educación, Innovación y Cultura ha convocado últimamente reuniones del PEPPA donde se ha tratado la elaboración del catálogo del nuevo PEP (Plan Especial de Patrimonio) donde también se incluirán las obras artísticas y escultóricas de la Ciudad. Respecto del mantenimiento de esta escultura, se programa la reparación de las baldosas rotas y arranques de la base de algunas de las letras verticales. El 06.09.2022, el Área de Educación, Innovación y Cultura informa que la petición de que se incluyan estas obras en el catálogo se hará en el marco de la renovación del mencionado Plan Especial, dentro de la Comisión estable de Patrimonio Cultural
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	6/2022
<b>Fecha</b>	24 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	Organización Interna
<b>Objeto</b>	Dar cuenta de las resoluciones de la Síndica en las sesiones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

<b>Expediente</b>	7/2022
<b>Fecha</b>	25 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta en la queja formulada en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a varias instancias presentadas en fechas 10 de diciembre de 2021 y 20 de diciembre de 2021
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	8/2022
<b>Fecha</b>	25 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	Organización interna
<b>Objeto</b>	Informe anual Comisión de Sugerencias y Reclamaciones 2021
<b>Órgano Resolutorio</b>	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

<b>Expediente</b>	9/2022
<b>Fecha</b>	25 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	Organización interna
<b>Objeto</b>	Informe anual Síndica de Greuges de L'Hospitalet 2021
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura

<b>Expediente</b>	10/2022
<b>Fecha</b>	28 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	No procede
<b>Objeto</b>	Informe de Evaluación Normativa correspondiente a los años 2020 y 2021
<b>Órgano Resolutorio</b>	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

<b>Expediente</b>	11/2022
<b>Fecha</b>	28 de enero de 2022
<b>Calificación</b>	Remisión al Síndico de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía
<b>Objeto</b>	Falta de firma y de sello en un certificado de aprovechamiento de un curso de la Universidad Abierta de Catalunya
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final enviando la reclamación al Síndico de Greuges de Catalunya
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	12/2022
<b>Fecha</b>	3 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al desacuerdo con la respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de recuperación de la biblioteca de Santa Eulalia
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima parcialmente la queja y hace una recomendación al Área de Educación, Innovación y Cultura y a la Concejalía del Distrito III
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 14.09.2022 el Área de Educación, Innovación y Cultura, informó que se está trabajando en la elaboración del nuevo plan de bibliotecas que tendrá que estar terminado a finales 2022, de acuerdo con el documento "La biblioteca pública municipal Directriz para las redes urbanas", editado por la Diputación de Barcelona y con el Mapa de Lectura Pública y en la redacción del nuevo plan se harán encuentros con técnicos y con usuarios
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	13/2022
<b>Fecha</b>	4 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a las demandas de cumplimiento del acuerdo de mediación hechas por los vecinos/as sobre los ruidos y molestias que ocasionan las actividades de la AVV Sant Josep
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una recomendación al Área de Convivencia y Seguridad y a la Concejalía del Distrito I
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 16.06.2022, el concejal del Distrito I informa que, juntamente con EPHUS, estudian la posibilidad de recuperar el local del Parque de la Serpiente que liberará el casal de abuelos de Sant Josep cuando se desplacen a nuevo espacio al C. Castillejos
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	14/2022
<b>Fecha</b>	7 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la solicitud de anulación por improcedente de una tasa de cementerio
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final estimando la queja en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Organismo de Gestión Tributaria
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	15/2022
<b>Fecha</b>	7 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a las molestias que provocan las mesas de la terraza de un bar situado en la calle Naranjos que impiden la salida de la portería y el paso a los peatones
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y otorga al Área de Convivencia y Seguridad, un plazo de tres meses para comunicar las actuaciones o medidas adoptadas para resolver la problemática
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 04.09.2022 el Departamento de Licencias de Ocupación de Vía Pública informa que se han continuado las actuaciones y se concedió vista y audiencia al establecimiento afectado en el sentido que proponía la inspección de Vía Pública (pasar a mobiliario reducido las mesas, para permitir más espacio de acera por los ciudadanos/as, y al mismo tiempo reubicar una de las mesas para que no esté ante la entrada en la escalera de vecinos/as) y resta pendiente hasta dictar la resolución
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área

<b>Expediente</b>	16/2022
<b>Fecha</b>	11 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la denegación del servicio de transporte adaptado a Cerdanyola del Vallès
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo, haciendo una recomendación a las Áreas de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Convivencia y Seguridad
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 28.07.2022 el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad informa que no está previsto en el nuevo contrato de transporte adaptado los desplazamiento a Cerdanyola del Vallès por lo cual se indica al interesado que tendría que hacer la solicitud formal de Transporte Adaptado para su hijo para que el Ayuntamiento pueda valorarlo y emitir la resolución correspondiente
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	17/2022
<b>Fecha</b>	18 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación con el descuerdo con una multa por infracción de tránsito
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que desestima la queja y hace una solicitud al Organismo de Gestión Tributaria
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 27.06.2022, la ORGT informa que el 23.03.2022 se resolvió no admitir a trámite el recurso del interesado contra un requerimiento de pago relativo a la liquidación en concepto de multa de tránsito por importe de 200 €, notificada 31.03.2022
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	18/2022
<b>Fecha</b>	18 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a la solicitud de devolución del impuesto de plusvalía en una transmisión sin incremento de valor
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que hace una solicitud al Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 13.06.2022, el Área de Hacienda, TIC y AC informa sobre las causas del retraso en el trámite de los recursos de IIVTNU, las medidas adoptadas y la situación concreta del expediente del interesado
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	19/2022
<b>Fecha</b>	18 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la respuesta a una queja sobre el mal estado de la calzada de la Travesía Industrial, entre la av. de Pau Casals y la av. de la Fabregada
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones, dado que el Ayuntamiento ha hecho la reparación
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	20/2022
<b>Fecha</b>	21 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al mantenimiento de las luces del pasillo que va de la pl. de la UNICEF a la av. del Carrilet, bajo los pisos
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una solicitud al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad.
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 04.10.2022, el Servicio EPHUS informa sobre la programación de limpieza de los dos pasillos (barrida y cisterna), sobre la atención de las incidencias de limpieza que son atendidas el mismo día o al día siguiente y, en cuanto a la iluminación, indican que el pasillo que va de la C. Santa Eulalia a la Pl. UNICEF sí está conectado al alumbrado público y el ayuntamiento hace el mantenimiento. El otro pasillo no lo está y, por lo tanto, el ayuntamiento no realiza el mantenimiento
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	21/2022
<b>Fecha</b>	22 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una solicitud de cambio de titularidad de un nicho
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad informe sobre la resolución de la solicitud
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 08.07.2022 el Área de Planificación, Territorio y Economía informa que se ha procedido a la expedición del título del Derecho funerario a favor del interesado
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	22/2022
<b>Fecha</b>	21 de febrero de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de activación del Protocolo de atención a las personas sin-techo, con ocasión de la retirada de vehículos abandonados en la vía pública en el barrio de Gornal, cerca del tanatorio, donde pernoctaban varias personas sin hogar
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final que hace una propuesta a las Áreas de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Convivencia y Seguridad
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 13.06.2022 Servicios Sociales informa del funcionamiento actual del protocolo y que en el marco del Contrato Programa con la Generalitat, el Ayuntamiento elaborará el Plan de actuación con personas sin hogar
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	23/2022
<b>Fecha</b>	1 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación con la atención por parte de Servicios Sociales y de la Oficina Municipal de Vivienda, de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que insta al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y hace una solicitud al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad
<b>Respuesta del Servicio</b>	Por parte de Servicios Sociales se informa el 14.06.2022 que trabajan con la familia para mejorar su situación y Vivienda indica 15.06.2022 que constan inscritos como demandantes de vivienda pero no a la Mesa Técnica Valoración Fondos Sociales porque la familia no ha cumplido con los requisitos de derivación ni con el plan de trabajo, según informan en fecha 12.09.2022
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	24/2022
<b>Fecha</b>	4 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite
<b>Objeto</b>	En relación a la disconformidad con el Reglamento de Participación Ciudadana y con las bases de convocatoria de las subvenciones a entidades
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución de desistimiento porque la persona interesada no ha aportado, dentro del plazo otorgado, la documentación requerida para el conocimiento del asunto ni consta que se haya realizado queja en primera instancia
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	25/2022
<b>Fecha</b>	8 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	Presunta vulneración de derechos en relación a la atención por parte de Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una persona con discapacidad
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final que insta al Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH y hace una solicitud al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 21.07.2022 se nos informó que se estaba gestionando con el CAP la petición de ingreso en sociosanitario gestionará ingreso en socio-sanitario por parte de Servicios Sociales
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	26/2022
<b>Fecha</b>	9 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Sugerencia
<b>Objeto</b>	En relación al estudio de soluciones técnicas que mejoren la seguridad de la pendiente pronunciada de la acera de la c. Radi,3.
<b>Órgano Resolutorio</b>	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones
<b>Resolución</b>	La CSR en fecha 18 de julio de 2022 estimó la sugerencia pidiendo estudiar una solución técnica que mejore la seguridad de la pendiente pronunciada de la acera de la c. Radio, 3 que ha causado al menos un accidente grave y propuso estudiar si el trazado y el diseño actual de la rampa garantiza la plena accesibilidad peatonal y determinar qué soluciones técnicas se pueden adoptar para mejorar la seguridad
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 02.10.2022, el Servicio de EPHUS informó que no resultaba posible aceptar la propuesta de la CSR dado que se habían adoptado todas las soluciones técnicamente posibles (barandilla y baldosa de cuatro pastillas que permiten más adherencia); teniendo en cuenta que cualquier actuación que modifique la orografía del terreno, aumentaría la dificultad de accesibilidad a los edificios
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	27/2022
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en un procedimiento en curso
<b>Objeto</b>	En relación al desacuerdo con una multa de aparcamiento indebido
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	28/2022
<b>Fecha</b>	11 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud de retorno de la fianza de acera y devolución del pago duplicado de la licencia primera ocupación
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final parcial que estima la queja en la parte relativa a la devolución del importe de la fianza de acera, en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Ayuntamiento, con resolución número 3784 autorizando la devolución y, posteriormente, una segunda resolución final parcial que estima la queja en cuanto a la devolución del pago duplicado de la licencia de primera ocupación, dado que el Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana ha informado que visto el error y acreditado el pago indebido por importe 127,24 €, se informará favorablemente el retorno del mismo al titular
<b>Respuesta del Servicio</b>	Devolución de la fianza de acera en fecha 01.02.2022. El 24.11.2022 el Servicio de Urbanismo y Actividades informa que ya se ha emitido informe jurídico favorable a la devolución del pago duplicado y ahora se tiene que concretar la formalización del retorno que tendrá que hacer el OGTR; añadiendo que en cuanto esté resuelto, harán traslado
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	29/2022
<b>Fecha</b>	16 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Gestión interna
<b>Objeto</b>	Prórroga del Convenio de Colaboración con el Síndico de Greuges de Catalunya
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura

<b>Expediente</b>	30/2022
<b>Fecha</b>	16 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a las reclamaciones presentadas para la devolución del importe liquidado y embargado del IMIVTNU y dejar sin efecto la liquidación de pago de la sanción, por resultar ambas improcedentes al no haberse producido ganancia patrimonial
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima parcialmente la queja
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	31/2022
<b>Fecha</b>	17 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Remisión al Síndico de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía
<b>Objeto</b>	En relación al desacuerdo con la respuesta de una reclamación presentada ante el Hospital de Bellvitge
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final enviando la reclamación al Síndico de Greuges de Catalunya
<b>Respuesta del Servicio</b>	El SGC informa que se ha resuelto satisfactoriamente
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	32/2022
<b>Fecha</b>	18 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a las molestias producidas por una actividad de un bar en la c. de Pujós
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final provisional que hace una solicitud al Área de Convivencia y Seguridad sobre la continuidad de las actuaciones de seguimiento y control del correcto funcionamiento del establecimiento
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 30.09.2022 el servicio de Mediación informa de los antecedentes, las intervenciones y la valoración del caso; concluyente que ha sido un acompañamiento largo y complejo y que finalizaron las actuaciones con los compromisos acordados por las partes convenidos a la reunión de 29.03.2022
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	33/2022
<b>Fecha</b>	22 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una instancia mediante la cual solicitaba que se sancionara a la empresa constructora de la zona de Cosme-Toda
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima la queja y hace una solicitud al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad de información sobre el estado de la tramitación del procedimiento sancionador incoado
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 02.10.2022 el Servicio de EPHUS nos informó que el día 27.09.2022 se notificó a la empresa constructora la resolución de incoación de expediente sancionador por la infracción leve prevista en el artículo 56 de la Ordenanza municipal reguladora de las actuaciones de naturaleza urbanística sujetas a control municipal, consistente en el incumplimiento de la colocación de la placa o información normalizada del título habilitante respecto a la OMJ 20180040
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	34/2022
<b>Fecha</b>	22 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una solicitud de copia de una documentación contenida en un expediente
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo del expediente
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	35/2022
<b>Fecha</b>	28 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a una solicitud de devolución del importe correspondiente a la reversión de la sepultura n.º 457 (Vía Santa Eulalia) del cementerio de l'Hospitalet
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima la queja en el mismo sentido que ha resuelto previamente el Área de EPHUS
<b>Respuesta del Servicio</b>	El día 12 de septiembre de 2022 el Servicio EPHUS informa que se dio orden de pago de la devolución del importe correspondiente a la reversión de la sepultura
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	36/2022
<b>Fecha</b>	28 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	No cualificada
<b>Objeto</b>	En relación a una solicitud de restitución del permiso de una actividad de bar restaurante
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución de finalización de actuaciones por desistimiento al no haber aportado el interesado la documentación requerida
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	37/2022
<b>Fecha</b>	29 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la solicitud de explicación de las diferencias económicas entre la nueva licitación para las Guarderías Municipales de L'Hospitalet respecto a sus nóminas
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza el procedimiento e insta al Área de Educación, Innovación y Cultura a comprobar que se cumplen las condiciones laborales exigibles
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 07.09.2022 el Servicio de Educación reitera que es un asunto privado entre las partes, que la licitación prevé un presupuesto teórico, que no disponen de autorización de cesión de datos de usuaria, que la empresa presenta los documentos de Seguridad Sociales y que hacen seguimiento de la concesión
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	38/2022
<b>Fecha</b>	29 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta a la queja formulada en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a una instancia sobre el cambio de ubicación de los contenedores de la c. de Valeta, 14
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 07.04.2022 informa el SAC que no ha resultado posible el cambio de lugar de los contenedores, porque no hay una mejor opción
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	39/2022
<b>Fecha</b>	31 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación a la denegación de empadronamiento de una persona sin-hogar
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima el agravio e insta al Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes a hacer las comprobaciones adecuadas para acreditar la efectiva residencia en el domicilio
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 26.06.2022 el SAC comunica que se acepta la propuesta.
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	40/2022
<b>Fecha</b>	31 de marzo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a una solicitud sobre el corral y parque de La Cabana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo del expediente dado que el Ayuntamiento facilitó las explicaciones sobre los puntos contenidos en la solicitud formulada por el interesado
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	41/2022
<b>Fecha</b>	5 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación con la revisión del proceso y decisión de denegación de la participación en la prueba piloto de teletrabajo
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza el procedimiento y hace una solicitud y una recomendación al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 16.10.2022 RRHH informa sobre las opciones a las que se puede acoger la persona interesada y que incorporarán la recomendación sobre teletrabajo en el marco de las sesiones de trabajo de la Comisión de seguimiento y de evaluación del teletrabajo
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	42/2022
<b>Fecha</b>	5 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a una instancia solicitando que se mantenga la domiciliación bancaria de la tasa del cementerio.
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima la queja en el mismo sentido de la resolución del ORGT
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	43/2022
<b>Fecha</b>	6 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a la gestión de su C.V. que está haciendo el departamento SIOL de l'Hospitalet de Llobregat en cuanto a la tipología de ofertas que recibe
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	El SAC informa el día 29.04.2022 que consta presentada queja en primera instancia de fecha 13.04.2022
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	44/2022
<b>Fecha</b>	6 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta en la queja formulada en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a que el ayuntamiento vele para que se cumplan los Pliegos de condiciones a las Guarderías Municipales y las educadoras no tengan que descuidar sus funciones con los niños para llevar a cabo otras tareas que no los corresponden y así poder garantizar una higiene básica de los espacios para los niños, niñas y familias que hacen uso del servicio
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	45/2022
<b>Fecha</b>	6 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a varias instancias de disconformidad de multas impuestas
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra el procedimiento dado que el Ayuntamiento ha declarado la prescripción de la infracción de tráfico denunciada, acordando el sobreseimiento del procedimiento sancionador, con cierre y archivo de las actuaciones llevadas a cabo, sin declaración de responsabilidad
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	46/2022
<b>Fecha</b>	19 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la petición sobre a la obligatoriedad de presentar informe auditor en la justificación de las subvenciones para todos los proyectos de las entidades cofinanciados por otras administraciones públicas
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que hace una recomendación para que en las próximas convocatorias de subvenciones, cuando el beneficiario cuente con la cofinanciación de otras administraciones, se estudie fijar un umbral económico, similar a lo previsto en subvenciones otorgadas de importe igual o superior a los 60,000 €, a partir del cual sea exigible la justificación mediante cuenta justificativa con informe de auditoría
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 29.11.2022 se informa que se ha aceptado la recomendación para todas las convocatorias de subvenciones que se llevan a la aprobación inicial de la JGL el 30.12.2022 y restan pendientes las bases de Deporte que empiezan el circuito de aprobación
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	47/2022
<b>Fecha</b>	19 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al cumplimiento de las funciones de la OMIC para que dicte resolución declarante la responsabilidad de una empresa denunciada
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que desestima la queja y hace una recomendación a la OMIC de traslado del expediente a la Agencia Catalana del Consumo
<b>Respuesta del Servicio</b>	El Servicio Municipal de Consumo informa que en fecha 21.09.2022 han trasladado el expediente a la Agencia Catalana del Consumo
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	48/2022
<b>Fecha</b>	19 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la suciedad que ocasionan los perros y palomas en los alrededores de la c. del Comerç, 12
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo del expediente dado que el Ayuntamiento ha informado del trámite de los expedientes sancionadores por denuncias de la Guardia Urbana por falta de inscripción en el censo de animales, por no recogida de las defecaciones de perros y por el incumplimiento de la prohibición de alimentar los animales salvajes urbanos, incluidas las palomas
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	49/2022
<b>Fecha</b>	20 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Distrito I a la solicitud de entrevista
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones atendidas las explicaciones del Distrito I y dado que restan a la espera de concretar otra reunión con la persona interesada y su hijo, a fin de canalizar la atención de sus demandas a las Áreas municipales correspondientes y se hace una solicitud a la Concejalía del Distrito I
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 30.09.2022 la Concejalía del Distrito I informó que "...se contactó con el hijo, que le expresó que su madre estaba hospitalizada e informaría del alta hospitalaria a los efectos de poder concertar el encuentro con el nuevo concejal del Distrito I. Esta comunicación no se ha producido"
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	50/2022
<b>Fecha</b>	21 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Remisión al Síndico de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía
<b>Objeto</b>	En relación a la asignación de plaza en un centro educativo para un niño con sordera severa
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final derivando la reclamación al Síndico de Greuges de Catalunya
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	51/2022
<b>Fecha</b>	25 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al desacuerdo con el bloqueo en la página de Facebook oficial del Ayuntamiento
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento porque el Ayuntamiento ha informado sobre las Normas de uso de las redes sociales del Ayuntamiento y dado que el interesado fue informado de las razones concretas por las cuales fue bloqueada su participación a la página municipal de Facebook
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	52/2022
<b>Fecha</b>	27 de abril de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta de la queja formulada en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a la solicitud de rampa adecuada en la calle Santa Eulalia entre los números 8 y 12, en el acceso del parque de la Pinza en la plaza de la Corteza, para evitar accidentes
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 05.07.2022 se informó al interesado que la rampa está en una zona privada de las edificaciones y su ejecución corresponde a los propietarios, una vez presenten la documentación técnica (Comunicación previa de obras)
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	53/2022
<b>Fecha</b>	2 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación a la denegación de empadronamiento de una persona que vive en una autocaravana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones dado que el Ayuntamiento informa que se realizará una propuesta de resolución para empadronar a la interesada en la residencia Los Alpes y se hace una propuesta de actuación en el Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes para comprobar la efectiva residencia en el lugar indicado en la solicitud, para que este pueda figurar como domicilio válido en el padrón
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 27.06.2022 el SAC informó que aceptan la propuesta
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	54/2022
<b>Fecha</b>	2 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a una instancia de solicitud de reconocimiento de un periodo de antigüedad formulada por agente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones porque se ha informado que se reconocerá los servicios prestados en prácticas como becario de la GU y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos para que informen de la resolución
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 06.10.2022 RRHH informa que por resolución AJT/RES/XXXX/2022, de 05.10.2022 se estimó parcialmente la solicitud en el sentido de reconocer los servicios prestados como becario de la GU
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	55/2022
<b>Fecha</b>	4 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación al mal estado del asfalto en la carretera de Esplugas
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	56/2022
<b>Fecha</b>	6 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a una instancia de solicitud de reconocimiento de servicios prestados en prácticas a la GU desde el mes de enero de 1986 hasta el mes de marzo de 1987
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones porque se ha informado que se reconocerá los servicios prestados en prácticas como becario de la GU y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos para que informen de la resolución
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 06.10.2022 RRHH informa que por resolución AJT/RES/XXXX/2022, de 05.10.2022 se estimó parcialmente la solicitud en el sentido de reconocer los servicios prestados como becario de la GU
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	57/2022
<b>Fecha</b>	12 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a un escrito pidiendo el reconocimiento del periodo trabajado como agente en prácticas de la GU del 24 de enero de 1986 al 4 de marzo de 1987
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones porque se ha informado que se reconocerá los servicios prestados en prácticas como becario de la GU y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos para que informen de la resolución
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 06.10.2022 RRHH informa que por resolución AJT/RES/XXXX/2022, de 12.08.2022 se estimó parcialmente la solicitud en el sentido de reconocer los servicios prestados como becario de la GU
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	58/2022
<b>Fecha</b>	16 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a la solicitud de devolución del embargo indebido de la tasa de vado del año 2021
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima la queja en el mismo sentido que ya ha resuelto el Ayuntamiento
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	59/2022
<b>Fecha</b>	16 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
<b>Objeto</b>	En relación a la solicitud de inspección por parte de los técnicos del Ayuntamiento donde comprueben si existe o no una posibilidad real de caída de partes del techo de su trastero ubicado en la c. Vilafranca, 4, así como la gestión de algún tipo de denuncia a la comunidad de propietarios para que solucionen urgentemente el problema
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Declara la inadmisión y traslada la documentación del expediente al Servicio de Apoyo a las Comunidad de Vecinos y Vecinas del Área de Convivencia y Seguridad
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	60/2022
<b>Fecha</b>	23 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en un procedimiento en curso
<b>Objeto</b>	En relación a las presuntas irregularidades y cálculos de méritos hechos mal en el proceso selectivo de concurso oposición para proveer 15 plazas de técnicos auxiliares de bibliotecas
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	61/2022
<b>Fecha</b>	23 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación al desalojo de una nave industrial en la calle Salamina, previsto por el próximo 30 de mayo de 2022
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución de suspensión provisional del procedimiento por constar iniciada por los interesados la vía del contencioso-administrativo
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede al haberse suspendido el procedimiento abierto por la sindicatura por la interposición de un contencioso-administrativo contra la resolución administrativa de desahucio
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Suspensión provisional del procedimiento al haberse interpuesto un contencioso-administrativo contra la resolución administrativa de desahucio

<b>Expediente</b>	62/2022
<b>Fecha</b>	25 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la disconformidad con el cobro del impuesto de vehículos y el IBI
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final estimatoria de la queja en la parte relativa al cobro del IVTM (IVTM), en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el ORGT y resolución final sobre la denegación de ayudas para el pago del IBI, desestimatoria en cuanto a la ayuda de 2021 y estimatoria respecto a la de 2022 debido a un error en el cálculo, recomendando la enmienda de oficio
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 24.11.2022 el Área de Hacienda, TIC y AC informa que han desestimado la recomendación porque la denegación de la ayuda para 2022 se hizo correctamente, resulta ajustada a derecho y no se trata de un error susceptible de una rectificación de oficio
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	63/2022
<b>Fecha</b>	23 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Remisión al Síndic de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía
<b>Objeto</b>	En relación a la vulneración de derechos hacia el alumnado sordo catalán
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final enviando la reclamación al Síndico de Greuges de Catalunya
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	64/2022
<b>Fecha</b>	23 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Sugerencia
<b>Objeto</b>	En relación a la realización de una prueba piloto en una guardería de titularidad municipal de educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales
<b>Órgano Resolutorio</b>	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones
<b>Resolución</b>	En fecha 24.10.2022 la CSR resolvió estimar la sugerencia en cuanto a la valoración positiva de la necesidad de una educación inclusiva, en la lengua de signos y lenguas orales en las guarderías, sin perjuicio que corresponde al ayuntamiento de conformidad con el marco normativo y los medios técnicos y económicos disponibles concretar la forma en que se tiene que llevar a cabo esta integración. Se acepta la propuesta del Área de Educación, Innovación y Cultura, de iniciar un proceso de colaboración con la entidad para valorar la viabilidad de la prueba piloto que propone y otras actuaciones para conocer de primera mano y con profundidad los planteamientos y la visión de la entidad, visitar los centros de referencia en Barcelona y Catalunya con educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales para conocer su experiencia y determinar cómo sería la continuidad del alumnado en el segundo ciclo de educación infantil
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 24.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Educación, Innovación y Cultura

<b>Expediente</b>	65/2022
<b>Fecha</b>	31 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a los problemas que provocan los humos y ruidos del polideportivo municipal del Centro
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza de forma provisional las actuaciones y hace una solicitud al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 05.10.2022 la directora del Polideportivo del Centro informó de las actuaciones llevadas a cabo para mejorar la situación actual en cuanto a la queja por olores y ruidos del equipamiento
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	66/2022
<b>Fecha</b>	31 de mayo de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a las dificultades de una entidad deportiva que pide hacer uso de un campo de fútbol municipal para los entrenamientos de la próxima temporada 2022-2023
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución de finalización provisional dado que durante la instrucción se ha tenido conocimiento que se encuentra en curso y pendiente de resolver solicitud de la entidad de cesión de medio campo de fútbol para entrenamientos y se hace la recomendación a la Concejalía de Deportes para que en el trámite web de peticiones de cesión de espacios en las instalaciones deportivas municipales, se incorpore la información sobre cuáles son los criterios de preferencia a efectos de garantizar la transparencia
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 30.09.2022 el jefe de Servicios de Deportes y Juventud accidental informó respecto a la normativa vigente en la materia que es pública y accesible a través de la web y de la sede electrónica y sobre la situación del trámite de la nueva ordenanza
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	67/2022
<b>Fecha</b>	7 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación a una actuación presuntamente incorrecta por parte de la Guardia Urbana en el acto cultural organizado por la entidad Espíritu de la Santa Cruz de Sierra en honor en el Día de la Madre Boliviana, celebrado el día 29 de mayo de 2022 en la calle de la Riera dels Frares entre la ctra. del Míg y la Travesía Industrial
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final que desestima el agravio por falta de fundamento dado que se ha comprobado que la actuación de la GU se enmarca en la competencia atribuida por la normativa y fue motivada por las comunicaciones de molestias por parte de los vecinos y dado que las actas levantadas contienen irregularidades administrativas que constituyen indicios racionales de infracción; considerando proporcionada la medida cautelar adoptada de finalización anticipada del acontecimiento a las 18 horas. Se recomienda al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad mejorar la coordinación entre la Sección de Vía Pública y el Mando Operativo de la GU, la agilización de los procedimientos administrativos de autorización de las actividades y espectáculos y que las unidades de la GU dispongan de los aparatos de medición debidamente calibrados
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 20.12.2022, el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad informó sobre la coordinación con Vía Pública y respecto a la disponibilidad de sonómetros para hacer comprobaciones de ruidos
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	68/2022
<b>Fecha</b>	7 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia. Se deriva a SAC como Qepi
<b>Objeto</b>	En relación a la Fiesta de la Diversidad que se celebra el día 12 de junio de 2022
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 14.09.2022 el Servicio de Atención Ciudadana ha informado que el día 07.09.2022 trasladaron a la persona interesada la respuesta del Área de Participación y Relaciones Ciudadanas
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	69/2022
<b>Fecha</b>	14 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a la disconformidad con el Mapa de Capacidad Acústica, aprobado por la JGL en fecha 24.02.2022, porque considera que no se otorga la catalogación requerida A2 en los centros hospitalarios, docentes y geriátricos, cosa que impide tomar las medidas de protección y corrección adecuadas mediante el Plan de Acción
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido y se traslada al SAC como queja en primera instancia.
<b>Respuesta del Servicio</b>	El SAC informa 28.06.2022 que se ha derivado a EPHUS. El 16.09.2022 el SAC informa que en fecha 15.09.2022 han dado respuesta al interesado
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	70/2022
<b>Fecha</b>	17 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a varias instancias en relación con la limpieza y mantenimiento de un jardín situado en la Avenida Europa
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones dado que el Ayuntamiento ha informado sobre las comprobaciones realizadas y las actuaciones previstas de limpieza y mantenimiento del jardín y hace una solicitud al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) sobre el mantenimiento la valla del jardín
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 16.11.2022 el Área de EPHUS informó que al tratarse de unas vallas que ya no se fabrican, comprobarán si disponen de restos en los almacenes para hacer el cierre del jardín
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	71/2022
<b>Fecha</b>	17 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a una solicitud de asfaltado de un tramo de tierra en la vía pública
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones dado que se trata de un camino provisional que transcurre por terrenos que no son propiedad municipal, mediante un permiso de paso otorgado por los propietarios (servidumbre de paso), donde el Ayuntamiento ha llevado a cabo acciones de mejora, limpieza, señalización y mantenimiento periódico
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	72/2022
<b>Fecha</b>	17 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Remisión al Síndic de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía
<b>Objeto</b>	En relación a la disconformidad con la respuesta de la Oficina Municipal de Escolarización
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final enviando la reclamación al Síndic de Greuges de Catalunya
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	73/2022
<b>Fecha</b>	20 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a los cursos de natación que se hacen a las piscinas municipales
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido y se traslada al SAC como queja en primera instancia
<b>Respuesta del Servicio</b>	El SAC comunicó que en fecha 21.09.2022 dieron respuesta a la persona interesada sobre la queja presentada
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	74/2022
<b>Fecha</b>	21 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una instancia sobre el mal estado de una fuente situada en la c. Esmeralda con c. Teide
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones dado que el Ayuntamiento ha informado que ya se ha reparado la fuente
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	75/2022
<b>Fecha</b>	27 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al retraso en la devolución de la plusvalía por venta de un parking, sin incremento, ni ganancia patrimonial
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución de finalización provisional porque se encuentra en trámite la propuesta de resolución favorable del expediente de rectificación y devolución del IIVTNU
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 29.08.2022, el Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana informa que ya se ha estimado la solicitud de rectificación de autoliquidación del IIVTNU, reconociendo el derecho a la devolución de la cantidad indebidamente ingresada. Ingresadas en cuenta el día 17.11.2022
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	76/2022
<b>Fecha</b>	28 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la disconformidad con la respuesta respecto de la solicitud de cambio de ubicación de los contenedores ubicados en la c. Bellavista, 5
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una recomendación al Área de Planificación, Territorio y Economía, EPHUS sobre rotación periódica de la ubicación de los contenedores en vías estrechas
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 5.12.2022 EPHUS informó que, a pesar de las dificultades, se estudiará la posibilidad de incluirlo como criterio general en la licitación tal como se recomienda
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	77/2022
<b>Fecha</b>	28 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación a la retirada de la bandera LGTBIQ, así como la invisibilización de las actividades LGTBIQ en las fiestas de Pubilla Cases
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones y recomienda a la Concejalía de Igualdad y LGTBI aprobar un protocolo de actuación interno ante las quejas o actitudes LGTBI-fobias, la implementación de la formación del personal municipal sujeto al deber de intervención y la elaboración de un proyecto de comunicación e imagen que potencie la visibilización y el reconocimiento de la realidad de las personas LGTBI+ en la ciudad
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 27.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta de la Concejalía de Igualdad

<b>Expediente</b>	78/2022
<b>Fecha</b>	16 de junio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al cambio de ubicación de los contenedores de la c. Valeta, 14
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que el Ayuntamiento considera que no resulta viable el desplazamiento de la batería de contenedores y se recomienda nuevamente al Área de Planificación, Territorio y Economía el desplazamiento rotatorio periódico de lugar de los contenedores de basura ubicados en calles con aceras estrechas, a fin de repartir equitativamente las molestias que puede comportar su ubicación cerca de las viviendas
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 27.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Planificación, Territorio y Economía (Servicio EPHUS)

<b>Expediente</b>	79/2022
<b>Fecha</b>	4 de julio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la intervención del Servicio de Apoyo a las Comunidades de Propietarios que no ha resuelto las dificultades de organización y convivencia de la finca
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones porque se ha facilitado a la comunidad el apoyo y el seguimiento necesarios, teniendo en cuenta que la intervención del servicio municipal sigue en curso y se hace una recomendación al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad sobre la información que tendría que contener el trámite de solicitud de este servicio y para que informen de las actuaciones que se lleven a cabo
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 27.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad

<b>Expediente</b>	80/2022
<b>Fecha</b>	11 de julio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al desacuerdo con una sanción por aparcamiento indebido
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones dado que el procedimiento sancionador se encuentra en curso y hace una solicitud de información al Área del Área de Seguridad, Convivencia y Movilidad
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 24.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Seguridad, Convivencia y Movilidad

<b>Expediente</b>	81/2022
<b>Fecha</b>	11 de julio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de monitores/as suficientes en la actividad de casal de verano organizado por una entidad; hecho que ha comportado que la atención a un menor con discapacidad que participaba no fuera la adecuada
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento dado que se han facilitado las explicaciones adecuadas, las cuales no permiten concluir una atención inadecuada y dado que la ratio de personal monitor se ajustaba a normativa. Se hace recordatorio legal
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	82/2022
<b>Fecha</b>	11 de julio de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación a la restitución del uso del local cedido por el Ayuntamiento al casal de entidades "El Aula"
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento dado que el Ayuntamiento está en trámite de proceder a la restitución a la entidad de la potestad de uso del local cedido en el casal de entidades de la calle Anselm Clavé y hace una solicitud a la Concejalía del Distrito III y al Área de Planificación, Territorio y Economía
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 24.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta Concejalía Distrito III y del Área de Planificación, Territorio y Economía

<b>Expediente</b>	83/2022
<b>Fecha</b>	13 de julio de 2022
<b>Calificación</b>	No cualificada
<b>Objeto</b>	En relación a la participación de la entidad Espíritu de la Santa Cruz de Sierra en la Mesa Sectorial de Derechos de la Ciudadanía y Cohesión Social del Consejo de Ciudad
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admisión por haber un procedimiento en curso
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	84/2022
<b>Fecha</b>	13 de julio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia de solicitud de información sobre el protocolo de actuación de los agentes de la Oficina de Gestión de Incidencias (OGI)
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones dado que se ha facilitado la información sobre el Protocolo de actuación de la Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	85/2022
<b>Fecha</b>	13 de julio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud para que se solucionen los problemas de convivencia detectados en la plaza de Pablo Picasso y los daños por agua en los aparcamientos y trasteros ubicados en el subsuelo
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones dado que el Ayuntamiento se ha comprometido a hacer una visita técnica para determinar las obligaciones de la promotora en cuanto a una correcta ejecución de las obras de urbanización de los espacios públicos y determinar las posibles soluciones y se hace una recomendación y dos solicitudes a las Áreas de Planificación, Territorio y Economía, de Convivencia, Seguridad y Movilidad y a la Concejalía del Distrito I
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 31.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta de las Áreas de Planificación, Territorio y Economía y de Convivencia, Seguridad y Movilidad y de la Concejalía del Distrito I

<b>Expediente</b>	86/2022
<b>Fecha</b>	14 de julio de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al retraso en la actualización de un título funerario.
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones dado que el Ayuntamiento prevé que la transmisión del título funerario esté resuelta durante el mes de octubre y hace una solicitud al Área de Planificación, Territorio y Economía
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 05.12.2022 el Servicio de EPHUS informó que el día 31.10.2022 recibieron el título original del derecho Funerario
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	87/2022
<b>Fecha</b>	5 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento sobre la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se está tramitando la regularización para que el interesado pueda percibir las retribuciones resultantes más los intereses de demora y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 04.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	88/2022
<b>Fecha</b>	5 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento sobre la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se está tramitando la regularización para que el interesado pueda percibir las retribuciones resultantes más los intereses de demora y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 05.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	89/2022
<b>Fecha</b>	5 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento sobre la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se está tramitando la regularización para que el interesado pueda percibir las retribuciones resultantes más los intereses de demora y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 05.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	90/2022
<b>Fecha</b>	5 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	No calificada
<b>Objeto</b>	En relación a las molestias que ocasionan las actividades que se llevan a cabo en los patios interiores de manzana en la c. de la Unió, 38
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta de la queja formulada en primera instancia
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	91/2022
<b>Fecha</b>	5 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento sobre la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se está tramitando la regularización para que el interesado pueda percibir las retribuciones resultantes más los intereses de demora y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 05.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	92/2022
<b>Fecha</b>	6 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento sobre la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se está tramitando la regularización para que el interesado pueda percibir las retribuciones resultantes más los intereses de demora y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 05.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	93/2022
<b>Fecha</b>	6 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Desistimiento de la persona interesada
<b>Objeto</b>	En relación a la disconformidad con la actuación de la Guardia Urbana respecto a actividades de la asociación Espíritu de la Santa Cruz de Sierra en un espacio privado
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Finalización de actuaciones por desistimiento al no haber aportado el interesado la documentación requerida
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	94/2022
<b>Fecha</b>	6 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	No calificada
<b>Objeto</b>	En relación a la denegación de la solicitud de permiso de uso de la vía pública para una actividad sociocultural
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido y derivado al SAC como queja en primera instancia (QEPI)
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 04.11.2022 el SAC informa que se ha dado respuesta al interesado
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	95/2022
<b>Fecha</b>	5 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud de pago correspondiente a las horas acumuladas por prolongación de la jornada laboral del año 2020
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones dado que se encuentra en curso el procedimiento para abonar las cuantías resultantes en la mayor brevedad posible y se hace una solicitud en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 05.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	96/2022
<b>Fecha</b>	8 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de pago por parte del Ayuntamiento al heredero del inquilino, de la liquidación de la fianza y otros gastos correspondientes a un contrato de alquiler de una vivienda de titularidad municipal, finalizado a causa de la muerte del arrendatario el 20.03.2019
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones dado que se encuentra en curso el procedimiento abierto para abonar las cuantías resultantes en la mayor brevedad posible y hace una solicitud en el Área de Planificación, Territorio y Economía
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 16.12.2022 el Servicio de EPHUS informó que el día 23.11.2022 aprobaron la resolución de extinción del contrato de alquiler de la vivienda, la obligación de pago de los gastos de suministro y el retorno de la fianza
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	97/2022
<b>Fecha</b>	9 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento sobre la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se está tramitando la regularización para que el interesado pueda percibir las retribuciones resultantes más los intereses de demora y hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza 09.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	98/2022
<b>Fecha</b>	9 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento sobre la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se está tramitando la regularización para que el interesado pueda percibir las retribuciones resultantes más los intereses de demora y hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza 09.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	99/2022
<b>Fecha</b>	13 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la instancia presentada en fecha 21 de marzo de 2022 sobre el abono del plus Factor atestados informes para el ejercicio 2021, que supone el cobro de 1.200 euros anuales distribuidos en 12 pagas de 100 euros
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se encuentra en curso el expediente que resolverá de forma exprés la solicitud y hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos
<b>Respuesta del Servicio</b>	En fecha 09.12.2022 el Servicio de RRHH aportó copia de la resolución de 13.10.2022, del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, por la cual se desestima expresamente la solicitud
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	100/2022
<b>Fecha</b>	13 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de efectivos del Cuerpo de la Guardia Urbana, especialmente durante los fines de semana; un hecho que dificulta la prestación de los servicios a la ciudadanía y que puede comportar un riesgo añadido a los agentes actuantes que no disponen del apoyo necesario de otras unidades cuando tienen que intervenir en situaciones de riesgo
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido y derivado al SAC como queja en primera instancia
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	101/2022
<b>Fecha</b>	19 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la instancia de 12 de mayo, sobre la solicitud de explicación de una intervención de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones teniendo en cuenta que la problemática vecinal está siendo tratada por el departamento de Convivencia
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	102/2022
<b>Fecha</b>	19 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del ayuntamiento a una solicitud de informe de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones dado que los Servicios Sociales actuaron correctamente emitiendo el día siguiente a la visita de la usuaria los informes de riesgo de exclusión residencial (RER), comunicados el día siguiente a las respectivas empresas suministradoras
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	103/2022
<b>Fecha</b>	27 de septiembre de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta en la queja formulada en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a una presunta mala actuación de la Guardia Urbana.
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	104/2022
<b>Fecha</b>	4 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una solicitud de reconocimiento del derecho a percibir y abono del importe correspondiente a la paga de productividad más los intereses que dejó de percibir
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento dado que las partes no han aportado la información ni la documentación sobre la asistencia/absentismo que permita determinar sobre la corrección o no de los importes pagados a la paga anual de productividad de los años 2020 y 2021 por lo cual se hace una recomendación al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos de revisar de oficio el control de datos de asistencia
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 04.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	105/2022
<b>Fecha</b>	4 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la solicitud de actuaciones en diferentes ámbitos en la calle Antonio Machado
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que cierra las actuaciones del procedimiento dado que se han atendido las incidencias comunicadas y se hace una solicitud al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) para que determine si hay que añadir alguno otro punto de luz en la calle
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 16.01.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS)

<b>Expediente</b>	106/2022
<b>Fecha</b>	7 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Iniciativa de Oficio
<b>Objeto</b>	En relación a la atención por parte de Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia desahuciada con un hijo menor a cargo
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar y de las intervenciones realizadas y se solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se mantenga el seguimiento y la continuidad del apoyo a la familia en el ámbito de la cobertura de sus necesidades básicas
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 23.03.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos

<b>Expediente</b>	107/2022
<b>Fecha</b>	13 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a los problemas que provoca un local ocupado de la C. Rodés que se está utilizando como vivienda
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	No admitido y derivado a la SAC como queja en primera instancia
<b>Respuesta del Servicio</b>	La SAC informará del trámite realizado
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	108/2022
<b>Fecha</b>	14 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la solicitud de devolución del importe del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica por exención por grado de discapacidad reconocida
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que estima la queja en el mismo sentido que ha resuelto el Organismo de Gestión Tributaria
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	109/2022
<b>Fecha</b>	18 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la instancia número XXXXX/2022, de 5 de julio de solicitud de documentación
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento dado que se ha facilitado al interesado copia de la documentación solicitada
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	110/2022
<b>Fecha</b>	20 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	No admisión a trámite por encontrarse en curso la resolución del recurso de alzada presentado
<b>Objeto</b>	En relación a un concurso oposición para proveer la plaza de superintendente de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admisión
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	111/2022
<b>Fecha</b>	21 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a instancias sobre problemas a las piscinas municipales situadas en la c. Rosalía de Castro
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones dado que se han adoptado toda una serie de mejoras en la instalación y se hace una solicitud a la Concejalía de Deportes para que informe sobre las medidas o acciones de mejora que se decida adoptar para resolver las incidencias que todavía persisten
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 12.02.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta de la Concejalía de Deportes

<b>Expediente</b>	112/2022
<b>Fecha</b>	25 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud de cambio de titularidad de un nicho del cementerio
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento dado que se ha procedido a la expedición del título a nombre de la persona interesada
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	113/2022
<b>Fecha</b>	31 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a las molestias que provoca una actividad de bar ubicado en la c. Empúries
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones dado que se han efectuado controles de la actividad de bar que tendrían que continuar hasta resolver el problema de inmisiones por ruido a la vivienda y hace una solicitud al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad de continuidad de las actuaciones y las mediciones de inmisión por ruido, determinando, si hace falta, las medidas correctoras y/o de sanción que corresponda
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza el 19.02.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad

<b>Expediente</b>	114/2022
<b>Fecha</b>	31 de octubre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a los problemas de inseguridad que provoca la falta de mantenimiento del alumbrado público, en los terraplenes que se encuentran detrás de los números 6, 8, 10, 12 y 14 de la Carretera de Esplugas de L'Hospitalet
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del periodo de tramitación

<b>Expediente</b>	115/2022
<b>Fecha</b>	3 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una instancia sobre el mal estado del asfalto a la carretera de Esplugas
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento dado que el Ayuntamiento ha informado que se han adjudicado las obras del "Proyecto de remodelación de varias calles de la Ciudad para la mejora de la movilidad sostenible", entre los cuales se contempla la actuación a la Ctra. de Esplugas en cuanto al asfaltado y aceras, con ampliación de aquellas que lo requieran según normativa
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	116/2022
<b>Fecha</b>	8 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a las denuncias por incivismo formuladas por un residente en un inmueble de la c. Amapolas, contra una vecina de la finca
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza provisionalmente el procedimiento dado que el Ayuntamiento ha informado que se han llevado a cabo actuaciones de comprobación con apertura de expedientes sancionadores y teniendo en cuenta que Guardia Urbana podrá efectuar la verificación de las futuras incidencias que se puedan comunicar en caso de que se reproduzcan los problemas de convivencia
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Resolución final, finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	117/2022
<b>Fecha</b>	11 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Iniciativa de Oficio
<b>Objeto</b>	Sobre la atención por parte de Servicios Sociales a las personas y unidades familiares en situaciones de emergencia habitacional a causa de desahucio y de pobreza energética
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del periodo de tramitación

<b>Expediente</b>	118/2022
<b>Fecha</b>	17 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación con el desacuerdo con la respuesta del Servicio de Transporte Adaptado.
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del periodo de tramitación

<b>Expediente</b>	119/2022
<b>Fecha</b>	17 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Iniciativa de Oficio
<b>Objeto</b>	Sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Guardia Urbana en relación a una persona sin hogar con movilidad reducida que vive en la calle en el barrio de Bellvitge y respecto a la falta de activación del protocolo de atención a las personas sin-techo
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del periodo de tramitación

<b>Expediente</b>	120/2022
<b>Fecha</b>	21 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Iniciativa de Oficio
<b>Objeto</b>	Sobre si los servicios municipales habrían retirado a varias personas sin techo sus pertenencias del lugar donde pernoctaban y sin activar el protocolo de atención a las personas sin hogar
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del periodo de tramitación

<b>Expediente</b>	121/2022
<b>Fecha</b>	22 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad y urgencia habitacional.
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	122/2022
<b>Fecha</b>	22 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al desacuerdo con la desestimación de una reclamación patrimonial
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	123/2022
<b>Fecha</b>	23 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Iniciativa de Oficio
<b>Objeto</b>	En relación a la garantía de acceso presencial de la ciudadanía a los Servicios de Atención y Registro Municipales sin cita previa obligatoria
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	En proceso de instrucción

<b>Expediente</b>	124/2022
<b>Fecha</b>	24 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al acceso a la información sobre el proyecto de remodelación del Pont d'En Jordà (Pont de la Torrassa)
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Se han recibido los informes del área y está pendiente de resolución final

<b>Expediente</b>	125/2022
<b>Fecha</b>	25 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al retraso en la concesión de cambio de uso de una vivienda
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Se han recibido los informes del área y está pendiente de resolución final

<b>Expediente</b>	126/2022
<b>Fecha</b>	30 de noviembre de 2022
<b>Calificación</b>	Iniciativa de Oficio
<b>Objeto</b>	Sobre la atención por parte de Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia desahuciada con dos menores a cargo
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Resolución final que finaliza las actuaciones dado que los Servicios Sociales han informado sobre intervenciones sociales realizadas, las circunstancias sociales y económicas de la familia que actualmente se encuentra acogida por familia extensa en Barcelona y se hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos para que informe del seguimiento y la continuidad del apoyo de la cobertura de las necesidades básicas de esta familia
<b>Respuesta del Servicio</b>	El plazo de respuesta finaliza 19.02.2023
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente de respuesta del área

<b>Expediente</b>	127/2022
<b>Fecha</b>	2 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	128/2022
<b>Fecha</b>	12 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta en la queja formulada en primera instancia
<b>Objeto</b>	En relación a las molestias que provoca la ocupación de la vía pública en el parque de La Bòbila y calles anexas, para la venta ambulante
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admitido
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	129/2022
<b>Fecha</b>	12 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al desacuerdo con la denegación del cambio de uso de un local para destinarlo a la actividad de parking
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	130/2022
<b>Fecha</b>	12 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación con la falta de información sobre un proceso selectivo del concurso-oposición para seleccionar una plaza de superintendente/a del Cuerpo de la Guardia Urbana
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	131/2022
<b>Fecha</b>	13 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Sugerencia
<b>Objeto</b>	En relación a que se permita que las bicicletas puedan circular por los carriles laterales de la Rambla Just Oliveres con el límite de 10 Km/h
<b>Órgano Resolutorio</b>	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	132/2022
<b>Fecha</b>	14 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la falta de intervención de la Guardia Urbana y del Servicio de Convivencia y Civismo en un conflicto vecinal
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	133/2022
<b>Fecha</b>	15 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Agravio
<b>Objeto</b>	En relación al cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al uso de la lengua catalana en el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	134/2022
<b>Fecha</b>	20 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Remisión Defensor del Pueblo por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía
<b>Objeto</b>	En relación al desacuerdo con la tributación de la pensión de viudedad
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Derivación al Defensor del Pueblo
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	135/2022
<b>Fecha</b>	23 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	No calificada
<b>Objeto</b>	En relación a la disconformidad con la certificación auditora de justificación parcial correspondiente a una subvención de 2021
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	No admisión por encontrarse en curso la resolución del escrito de alegaciones presentado por la entidad ante el Ayuntamiento
<b>Respuesta del Servicio</b>	No procede
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Finalizado y cerrado el expediente

<b>Expediente</b>	136/2022
<b>Fecha</b>	23 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Queja
<b>Objeto</b>	En relación al conflicto a causa de la situación laboral actual de una empleada municipal y porque se respeten los derechos laborales adquiridos a lo largo de su carrera profesional
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura por delegación de la CSR
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	-
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente del informe del área dentro del período de tramitación

<b>Expediente</b>	137/2022
<b>Fecha</b>	27 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Pendiente de Calificación
<b>Objeto</b>	En relación al conflicto a causa de la situación laboral actual de una empleada municipal y porque se respeten los derechos laborales adquiridos a lo largo de su carrera profesional
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	Pendiente
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente

---

<b>Expediente</b>	138/2022
<b>Fecha</b>	28 de diciembre de 2022
<b>Calificación</b>	Pendiente de Calificación
<b>Objeto</b>	En relación a que se amplíe la duración de los semáforos para peatones alrededor de la rotonda de la avenida del Carrilet con la rambla de la Marina, para que sea más cómodo y seguro el cruce de calles
<b>Órgano Resolutorio</b>	Sindicatura
<b>Resolución</b>	Pendiente
<b>Respuesta del Servicio</b>	Pendiente
<b>Situación a 31.12.2022</b>	Pendiente

## TÍTULO III. Informe

### 1. Relación de los agravios, quejas e iniciativas de oficio 2022

A continuación detallamos los expedientes cualificados como agravios y quejas así como las iniciativas de oficio impulsadas por la Sindicatura. Los expedientes cualificados como sugerencias se detallan en el Título III del Informe Anual de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

#### 1.1. Agravios

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
22/2022	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	VI

En relación a la falta de activación del Protocolo de atención a las personas sin-techo, con ocasión de la retirada de vehículos abandonados en la vía pública en el barrio de Gornal, cerca del tanatorio, donde pernoctaban varias personas sin hogar

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de activación del Protocolo de atención a las personas sin-techo, con ocasión de la retirada de vehículos abandonados en la vía pública en el barrio de Gornal, cerca del tanatorio, donde pernoctaban varias personas sin hogar.	La Síndica resuelve proponer a las Áreas de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Convivencia y Seguridad, con el fin de reforzar la coordinación y el seguimiento en la atención a las personas sin hogar, establecer un protocolo de intervención directo con las personas sin hogar que contemple la coordinación integrada de los diferentes equipos que toman partes, el acceso a los recursos existentes, el proceso de acogida, el itinerario personal y el seguimiento de las personas sin hogar así como el acompañamiento para solicitar el empadronamiento, la tarjeta sanitaria y los diferentes recursos a su alcance.	En fecha 13 de junio de 2022 el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH informó lo siguiente: <i>La colaboración entre Guardia Urbana y los Servicios Sociales es constante y continuada. Siempre se informa a los usuarios, y en este caso también se ha hecho, que pueden dirigirse a los Servicios Sociales en caso de necesidad. El protocolo de actuación determina, tal como dice el informe emitido por el Servicio de Guardia Urbana del Área de Convivencia y Seguridad, que previa valoración pueden llamar al teléfono de emergencias (activo las 24h) o bien dirigirse mediante informe dirigido a Emergencias sociales. Sin embargo, en el marco del Contrato Programa que se firmará con la Generalitat, el Ayuntamiento elaborará el Plan de actuación con personas sin hogar.</i>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
23/2022	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la atención por parte de Servicios Sociales y de la Oficina de Vivienda, de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia residencial de una unidad familiar

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la atención por parte de Servicios Sociales y de la Oficina de Vivienda, de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia residencial de una unidad familiar.	La Síndica resuelve instar al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos a continuar el seguimiento de esta unidad familiar en vista a elaborar/continuar el plan de trabajo para mejorar su situación en los diferentes ámbitos de intervención social (salud, residencial, empadronamiento, prestaciones sociales, inserción sociolaboral, legal, relacional), con el acompañamiento en los trámites y las gestiones necesarias, especialmente en cuanto al Informe de riesgo exclusión residencial para acceder a la Mesa de Emergencias municipal. Así mismo, insta al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos a garantizar esta unidad familiar en situación de vulnerabilidad económica y social, sin hogar y sin alternativa habitacional, el realojamiento temporal de urgencia adecuado hasta que no le sea asignada una vivienda por la Mesa de Emergencias de Hospitalet; asegurando en todo momento que no se quedarán sin techo; y la cobertura de sus necesidades más básicas como son el comedor social, el servicio de duchas, lavandería y consigna y la comida diaria para llevar. También solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que, tan pronto como sea posible, se someta a la valoración de la Mesa de Emergencias Sociales la situación de emergencia económica y social de la unidad familiar, a fin del realojamiento en conformidad con lo previsto en el art. 56.2 del Reglamento Municipal del Registro de solicitantes de viviendas de protección pública.	En fecha 14.06.2022 por parte de Servicios Sociales se informó lo siguiente: A. Se continuará trabajando, como es habitual, en el plan de trabajo, y facilitando los recursos para la mejora de la situación familiar. B. Desde Servicios Sociales no se puede garantizar el alojamiento, sino el recurso disponible en aquel momento, siempre que la persona lo acepte y siempre y cuando no disponga de red social y /o ingresos para hacer frente a los gastos de alojamiento. El día 15.06.2022 recibimos comunicación de seguimiento del Servicio de EPHUS con el siguiente contenido: A. Las personas interesadas se encuentran inscritas correctamente como solicitantes de Vivienda de Protección Oficial. B. Su caso no ha sido derivado a la Mesa Técnica de Valoración del Fondo Social porque la familia no ha cumplido con los requisitos de derivación, no ha cumplido con el plan de trabajo, según informan en fecha 12.09.2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
25/2022	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la atención por parte de Servicios Sociales a una persona discapacitada en situación de vulnerabilidad y riesgo inminente de desalojo

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una presunta vulneración de derechos, en relación a la atención a una persona discapacitada en situación de vulnerabilidad y riesgo inminente de desalojo.	La Síndica resuelve instar al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos: a continuar el seguimiento de la situación de vulnerabilidad económica y social de la usuaria, en vista a elaborar/continuar el plan de trabajo para mejorar su situación en los diferentes ámbitos de intervención social (salud, residencial, prestaciones sociales, inserción socio-laboral, legal, relacional), con el acompañamiento en los trámites necesarios, especialmente en cuanto al Informe de riesgo exclusión residencial para acceder a la Mesa de Emergencias municipal; que con anterioridad a la fecha del desalojo de la vivienda que se ha fijado por el Juzgado para el día 2 de junio de 2022; se garantice a la usuaria el realojamiento temporal de urgencia adecuado y plenamente accesible, hasta que no le sea asignada una vivienda por la Mesa de Emergencias de L'Hospitalet; asegurando en todo momento que no se quedará sin techo y la cobertura, si procede, de sus necesidades básicas como son el comedor social, el servicio de duchas, la lavandería, la consigna y la comida diaria para llevar. Así mismo, solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que, tanto pronto sea presentada la solicitud de realojamiento, se someta a la valoración de la Mesa de Emergencias Sociales la situación de emergencia y vulnerabilidad económica y social	Con fecha 10 de mayo de 2022, el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH, en relación con la petición de comunicación de medidas adoptadas, informó lo siguiente: <i>Se seguirá trabajando, como es habitual, en el plan de trabajo, facilitando los recursos para la mejora de la situación familiar. Desde Servicios Sociales no se puede garantizar el alojamiento, si no el recurso disponible en aquel momento, siempre que la persona lo acepte y siempre que no disponga de red social y/o ingresos para hacer frente a los gastos de alojamiento.</i> Posteriormente, en fecha 2 de junio, el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH informó el siguiente: 1. Que el recurso de la Residencia de Estancia Limitada se adapta a las necesidades de los usuarios, con un informe médico previo y/o valoración por parte del personal de salud (enfermero/a) que atiende los usuarios en horas determinadas. No obstante, en este caso, se considera adecuada la coordinación con la TS del CAP de Salud al considerar necesario que se haga seguimiento de la pauta de medicación y para la posible recuperación de su enfermedad. Han valorado la necesidad de un posible ingreso socio-sanitario para estabilizar la situación a nivel de salud (medicación, movilidad...). En coordinación con la TS del CAP y contrastado con ella trabajan esta vía a fecha de hoy.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	de la usuaria, con el fin de su realojamiento, de conformidad con lo previsto en el art. 56.2 del Reglamento Municipal del Registro de solicitantes de viviendas de protección pública.	<p>2. Que tiene solicitada la valoración de discapacidad y la dependencia, pero está pendiente de la renovación del NIE. También tiene pendiente abrir una cuenta bancaria, puesto que la actual la tiene bloqueada.</p> <p>3. Que actualmente las gestiones, coordinaciones y seguimiento del caso, es diario por parte de diferentes profesionales del Área de servicios sociales, a fin de procurar la alternativa más adecuada posible para ella a la fecha del lanzamiento señalado.</p> <p>4. Que al no tener regulada su situación documental es muy difícil poder encontrar una alternativa habitacional con los requerimientos y problemática de salud, salvo de poder obtener un recurso temporal de los Servicios de Salud.</p> <p>Resta todavía pendiente de recibir el informe de EPHUS (Oficina de Vivienda).</p> <p>Posteriormente, en fecha 21.07.2022, el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH informó que se estaba gestionando con el Centro de Atención Primaria la petición de ingreso en sociosanitario.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
39/2022	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

#### En relación a la denegación de empadronamiento de una persona sin hogar

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la denegación de empadronamiento de una persona sin hogar.	La Síndica resuelve estimar el agravio por considerar que no está bastante fundamentada la denegación del empadronamiento de la persona interesada a causa de "no quedar acreditada su residencia efectiva en el municipio, en base únicamente a no ser conocida de los Servicios Sociales Municipales y que estos no pudieran informar sobre la habitualidad de su residencia en el municipio. Así mismo, insta al Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes que en las solicitudes de empadronamiento en la ciudad de personas residentes en viviendas sin título posesorio o infra-viviendas o en situación de sin-hogar; se hagan las comprobaciones adecuadas por parte del personal inspector propio o, si hace falta, de la Guardia Urbana, para acreditar la efectiva residencia en el domicilio; sin perjuicio de la información que puedan aportar los Servicios Sociales en caso de que haga falta el empadronamiento en domicilio ficticio.	En fecha 26.06.2022 el SAC comunica que se acepta la propuesta e informó lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes de empadronamiento de personas residentes en viviendas sin título posesorio.</li> <li>y las solicitudes de empadronamiento infra-viviendas o en situación de sin hogar</li> </ol> <p>Este Servicio resuelve este tipo de solicitudes atendiendo a la resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, por la cual se publica la resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la cual se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. En concreto: En cuanto a las solicitudes de empadronamiento en viviendas donde no se pueda acreditar mediante título posesorio se sigue el punto 2.3, en resumen, se comprobará por otros medios que el solicitante habita en el domicilio de</p>

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	También informa a la persona interesada que en caso de pedir nuevamente el empadronamiento, facilite el mayor número de datos del domicilio de residencia y de los medios de contacto (teléfono, correo electrónico por notificaciones electrónicas, lugar habitual de pernoctación, lugar de recepción de comunicaciones en mano, dirección y datos de la entidad social, etc.), con el fin de que el ayuntamiento pueda hacer las comprobaciones que estime necesarias para acreditar la efectiva residencia a la ciudad.	<p>la solicitud y en caso afirmativo se inscribirá en el Padrón. En cuanto a las solicitudes de empadronamiento infra-viviendas o en situación de sin hogar se sigue el punto 3.3, en resumen:</p> <p>1. Que los Servicios Sociales estén integrados en la estructura orgánica de alguna Administración pública o bajo su coordinación y supervisión. 2. Que los responsables de estos servicios informen sobre la habitualidad de la residencia en el municipio del vecino que se pretende empadronar. 3. Que los Servicios Sociales indiquen la dirección que tiene que figurar a la inscripción padronal y se comprometan a intentar la práctica de la notificación cuando se reciba a esta dirección una comunicación procedente de alguna Administración Pública. 4. En estas condiciones, la dirección del empadronamiento será la que señalen los Servicios Sociales: la dirección del mismo Servicio, la del Albergue municipal, la del punto geográfico concreto donde este vecino suele pernoctar, etc.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
53/2022	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

#### En relación a la denegación de empadronamiento de una persona que vive en una autocaravana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la denegación de empadronamiento de una persona que vive en una autocaravana.	La Síndica resol finalizar las actuaciones del procedimiento de agravio porque el Ayuntamiento ha informado que se realizará una propuesta de resolución para empadronar a la interesada en la residencia Los Alpes; una inscripción que garantiza el pleno ejercicio de sus derechos políticos, económicos y sociales, aunque no cuenta con su anuencia dado que no reconoce su derecho a empadronarse en el lugar donde realmente vive. Así mismo, hace una propuesta de actuación en el Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud y Deportes porque se compruebe la efectiva residencia en el municipio del lugar indicado en la solicitud, a tal efecto que este pueda figurar como domicilio válido en el padrón, puesto que no suscita duda la recepción por la interesada de las comunicaciones administrativas, al haber designado en su solicitud la modalidad de notificación electrónica.	<p>En fecha 27.06.2022 el SAC informó que aceptan la propuesta en los términos siguientes :</p> <p>Que se están llevando a cabo las actuaciones necesarias para proceder a la inscripción en el Padrón Municipal de la Sra. MMCB, según se recoge en la resolución número RES/6335/2022 de fecha 24 de mayo de 2022, en el domicilio designado por los Servicios Sociales Municipales.</p> <p>1. En fecha 26 de mayo se efectuó la notificación de la resolución a la persona interesada.</p> <p>2. En fecha 13 de junio se recibió el traslado de la citada resolución.</p> <p>3. En fecha 20 de junio se solicitó el informe a los Servicios Sociales Municipales para que indiquen la dirección donde se tendrá que realizar la inscripción padronal. Que en cuanto al empadronamiento infra-vivienda o en situación de sin hogar, este Servicio resuelve este tipo de solicitudes atendiendo a la resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática</p>

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	Juventud y Deportes, un plazo quince días, para comunicar la resolución del empadronamiento de la interesada y/o el estado de tramitación de este procedimiento y, también, sobre la propuesta de actuación formulada en el punto segundo o bien los motivos que impiden tomarla en consideración.	por la cual se publica la resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la cual se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, la cual en su punto 3.3, entre otros dice: 1. Que los Servicios Sociales estén integrados en la estructura orgánica de alguna Administración pública o bajo su coordinación y supervisión. 1. Que los responsables de estos servicios informen sobre la habitualidad de la residencia en el municipio del vecino que se pretende empadronar. Que los Servicios Sociales indiquen la dirección que tiene que figurar a la inscripción padronal y se comprometan a intentar la práctica de la notificación cuando se reciba a esta dirección una comunicación procedente de alguna Administración Pública. 2. En estas condiciones, la dirección del empadronamiento será la que señalen los Servicios Sociales: la dirección del mismo Servicio, la del Albergue municipal, la del punto geográfico concreto donde este vecino suele pernoctar, etc.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
61/2022	Sí	Agravio	Resolución suspensión provisional	No	Sí	III

**En relación al desalojo de una nave industrial en la calle de Salamina, previsto por el próximo 30 de mayo de 2022**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica relación al desalojo de una nave industrial en la calle de Salamina, previsto por el próximo 30 de mayo de 2022.	La Síndica resuelve declarar la suspensión provisional del procedimiento de agravio, en aplicación del criterio de preferencia jurisdiccional previsto el artículo 32.1.d) del RODCLH, dado que con posterioridad al inicio de las actuaciones, se ha tenido conocimiento de la interposición por parte de los interesados de un recurso contencioso-administrativo contra la resolución municipal que ordenaba el desalojo de la nave de c. de Salamina 19-35; restando esta sindicatura pendiente de la decisión judicial que se acontezca sobre el fondo de la demanda, la cual vinculará la resolución que determine posteriormente el curso del procedimiento de agravio, el objeto del cual tiene relación directa y depende de aquello que los interesados han pedido en el recurso contencioso-administrativo.	No procede por suspensión del procedimiento de la sindicatura al haberse interpuesto contencioso-administrativo contra la resolución administrativa de desahucio.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
67/2022	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	No	Sí	I

En relación a una actuación presuntamente incorrecta por parte de la Guardia Urbana en el acto cultural organizado por la entidad Espíritu de Santa Cruz de la Sierra en honor en el Día de la Madre Boliviana, celebrado el día 29 de mayo de 2022 en la calle de la Riera dels Frares, entre la ctra. del Mig y la travesía Industrial

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica relación a una actuación presuntamente incorrecta por parte de la Guardia Urbana en el acto cultural organizado por la entidad Espíritu de Santa Cruz de la Sierra en honor en el Día de la Madre Boliviana, celebrado el día 29 de mayo de 2022 en la calle de la Riera dels Frares, entre la ctra. del Mig y travesía Industrial.	La Síndica resuelve desestimar el agravio formulado por el representante de la entidad, por carencia de cimiento dado que del examen de la documentación obrante en el expediente, se concluye que la actuación inspectora de la GU, iniciada por orden de la central de mando a raíz de comunicaciones de los vecinos por las molestias originadas por ruido y venta de alimentos y bebidas, se enmarca en la competencia atribuida en la materia a las fuerzas y cuerpos de seguridad por el art. 44 de la Ley catalana 11/2009, reguladora de los espectáculos públicos y las actividades recreativa y teniendo en cuenta que las actas, tendidos con los requisitos formales exigibles, contienen las irregularidades administrativas observadas en aquel momento, las cuales constituyen indicios racionales de infracción administrativa que, teniendo en cuenta la necesidad que cesaran las inmisiones por ruido que	En fecha 20.12.2022, el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad informó sobre la coordinación con Vía Pública y respecto a la disponibilidad de sonómetros para hacer comprobaciones de ruidos.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	afectaban el vecindario, determinaron la adopción por los agentes actuantes de la medida cautelar que se considera proporcionada, de requerir al organizador la finalización anticipada del acontecimiento a las 18 horas. Esta medida cautelar requiere de la confirmación por el órgano competente en el plazo más breve posible. Así mismo, recomienda al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad:	
	1. Mejorar la coordinación entre la Sección de Vía Pública y el Mando Operativo de la GU para que este último pueda agendar los acontecimientos (espectáculos y actividades programadas o solicitadas) que puedan requerir del apoyo y/o la asistencia de las unidades de GU. 2. Mejorar los procedimientos administrativos de autorización de las actividades y espectáculos con este fin de su agilización. 3. Poner a disposición de las unidades de la GU los aparatos de medición debidamente calibrados (termómetros y sonómetros), a tal efecto que se puedan efectuar las comprobaciones de temperatura e inmisiones por ruido con la debida precisión.	

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
77/2022	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	IV-V

En relación a la retirada de la bandera LGTBIQ, así como la invisibilización de las actividades LGTBIQ en las fiestas de Pubilla Cases, por parte de la concejala de los Distritos IV y V

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica relación a la retirada de la bandera LGTBI+, así como la invisibilización de las actividades LGTBI+ en las fiestas de Pubilla Cases, por parte de la concejala de los Distritos IV y V.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones en el presente procedimiento de agravio de acuerdo con las consideraciones contenidas a la parte expositiva. Así mismo, hace las siguientes recomendaciones a la concejalía de Igualdad y LGTBI+: - La elaboración y la aprobación de un protocolo de actuación interno y transversal que contemple como se tiene que actuar desde los diferentes ámbitos y responsabilidades del ayuntamiento ante las quejas o actitudes LGTBI-fobias para asegurar los derechos de las personas LGTBI+. - Tal y como ya prevé el Plan Local para la diversidad sexual, afectiva y de género 2018-2022, la implementación de la formación del personal municipal sujeto al deber de intervención en materia del Protocolo para hacer efectivo el abordaje de la homofobia, la bifobia y la transfobia para que su intervención sea eficaz y garantice los derechos de las personas LGTBI+. - La elaboración de un proyecto de comunicación e imagen que potencie la visibilización y el reconocimiento de la realidad de las personas LGTBI+ en la ciudad, en los ámbitos municipales de la comunicación, la documentación, la imagen y los formularios, tal y como ya se prevé en el eje de trabajo número 1, del Plan Local para la diversidad sexual, afectiva y de género (2018-2022); relativo a la organización municipal, la comunicación y la transversalización.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
82/2022	Sí	Agravio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	III

En relación a la restitución del uso del local cedido por el Ayuntamiento al casal de entidades "El Aula"

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la restitución del uso del local cedido por el Ayuntamiento al casal de entidades "El Aula".	La Síndica resuelve, finalizar las actuaciones del procedimiento de agravio dado que el Ayuntamiento está en trámite de proceder a la restitución a la entidad reclamante de la potestad de uso del local cedido en el casal de entidades de la calle Anselm Clavé, mediante la autorización de uso, la licencia o el convenio correspondiente que tendría que incluir, al menos, su duración, los derechos, los deberes y las prohibiciones establecidas. Así mismo, solicita a la Concejalía del Distrito III y al Área de Planificación, Territorio y Economía que informen a esta Sindicatura dentro de un plazo máximo de dos meses del estado de la tramitación del procedimiento que tiene que regularizar documentalmente la cesión del uso privativo del espacio a la entidad mediante la autorización de uso, la licencia o el convenio correspondiente, así como del efectivo restablecimiento del derecho de uso a la entidad. También recuerda en el Área de Planificación, Territorio y Economía que las entidades a las que el Ayuntamiento ceda el uso privativo de espacios municipales tienen que disponer de la correspondiente formalización documental de la cesión mediante autorización, licencia o convenio.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
133/2022	Sí	Agravio	En trámite	-	-	Ciudad

En relación al cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al uso de la lengua catalana en el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
Los interesados solicitan la intervención de la Síndica en relación al cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al uso de la lengua catalana en el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En proceso de instrucción.

## 1.2. Quejas

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
5/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	III

### En relación al cambio de ubicación de las letras de la obra visual de Joan Brossa en la plaza de Francesc Macià, así como otros temas

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia que no ha sido contestada por el Ayuntamiento., sobre el cambio de ubicación de las letras de la obra visual de Joan Brossa en la plaza de Francesc Macià, así como su inclusión dentro del PEPPA (Plan Especial de Protección del Patrimonio Arquitectónico).	La Síndica resuelve estimar la queja dado que el Ayuntamiento no dio respuesta a la solicitud de información formulada por la asociación vecinal en fecha 4 de octubre de 2021, en relación al cambio de ubicación de las letras apiladas que forman parte de la obra "Poema corpóreo", también denominada "Las letras", del artista Joan Brossa, instalada en la pl. de Francesc Macià; a pesar de considerar que la actuación municipal se hizo para prevenir accidentes a los niños y para preservar y conservar la obra artística; que fue limpiada, restaurada y pintada con ocasión de este cambio de ubicación. Así mismo hace dos recomendaciones a las áreas de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad, y de Educación, Innovación y Cultura: - El estudio de la implementación de un Plan de protección de las obras artísticas y escultóricas de L'Hospitalet (bienes muebles), su catalogación y preservación; dado que forman parte del patrimonio histórico y cultural local y tienen que ser protegidas para permitir tanto el goce actual como la transmisión a las generaciones futuras, teniendo en cuenta que son elementos que conforman la memoria y la identidad ciudadana y la proyección exterior de la ciudad. - Que se programe el mantenimiento y la reparación de esta y las otras esculturas que se encuentran en el espacio público y, en cuanto a la obra "las letras" de Joan Brossa, se ha observado que a pesar del mantenimiento realizado, hay pendiente de reparar baldosas rotas o arrancadas de las bases de algunas de las letras verticales.	En fecha 25.07.2022 EPHUS informa que el Área de Educación, Innovación y Cultura se han convocado últimamente reuniones del PEPPA donde se ha tratado la elaboración del catálogo del nuevo PEP (Plan Especial de Patrimonio) donde también se incluirán las obras artísticas y escultóricas de la ciudad. Respecto del mantenimiento de esta escultura, se programa la reparación de las baldosas rotas y arranques de la base de algunas de las letras verticales. El 06.09.2022, el Área de Educación, Innovación y Cultura informa que la petición de que se incluyan estas obras en el catálogo se hará en el marco de la renovación del mencionado Plan Especial, dentro de la Comisión estable de Patrimonio Cultural.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
12/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	III

### En relación al desacuerdo con el cierre de la biblioteca de Santa Eulàlia

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada, en representación de la AVIV del barrio de Santa Eulalia, solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre el desacuerdo con el cierre de la Biblioteca de Santa Eulàlia, que no ha sido contestada por el Ayuntamiento.	La Síndica resuelve estimar parcialmente la queja presentada por la Asociación de Vecinos y Vecinas Som Santa Eulàlia dado que, si bien el Ayuntamiento respondió a la entidad en fecha 27.01.2022, en su escrito únicamente hizo referencia a las causas técnicas y de seguridad que motivaron el cierre de la biblioteca del C. Pareto, pero no resolvió ni respondió la concreta pretensión formulada sobre la posibilidad de recuperar el equipamiento, en el mismo lugar o en otro del barrio, ni tampoco informó que se habían iniciado los trabajos para la revisión del Plan de Bibliotecas de 1997. Así mismo, recomienda al Área de Educación, Innovación y Cultura y a la Concejalía del Distrito III que en la revisión del Plan de Bibliotecas vigente de 1997 que está previsto que se apruebe este año; se tengan en cuenta también en la planificación de las bibliotecas de proximidad, especialmente en cuanto al Distrito III que incluye los barrios de Santa Eulàlia y Gran Vía Sur, los estándares y los módulos óptimos que prevé el Mapa de Lectura Pública de Catalunya de 2014, la deseable centralidad de los equipamientos y la necesaria participación efectiva de las vecinas, vecinos y entidades en la elaboración de este plan que resulta estratégico para la ciudad.	En fecha 14.09.2022 el Área de Educación, Innovación y Cultura, informó que se está trabajando en la elaboración del nuevo plan de bibliotecas que tendrá que estar terminado a finales de 2022, de acuerdo con el documento La biblioteca pública municipal Directriz para las redes urbanas, editado por la Diputación de Barcelona y con el Mapa de Lectura Pública y en la redacción del nuevo se harán encuentros con técnicos y con usuarios.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
13/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

En relación al cumplimiento del acuerdo de mediación sobre los ruidos y molestias que ocasiona a los vecinos/as de la c. de Juan de Toledo, 27 por las actividades de la AVV Sant Josep

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de cumplimiento del acuerdo de mediación sobre los ruidos y molestias que ocasiona a los vecinos/as de la c. de Juan de Toledo, 27, las actividades de la AVV Sant Josep.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de instrucción del expediente de queja relativo a las inmisiones sonoras producidas por las actividades que se llevan a cabo en el local de titularidad municipal de la c. del Ebre, 18, cedido a una asociación vecinal; teniendo en cuenta que por parte del Ayuntamiento se tendría que buscar una solución definitiva al problema que se prolonga desde hace años, dado que las mediciones realizadas acreditaron la existencia efectiva de las molestias denunciadas, las cuales, por un escaso margen, superaban los niveles permitidos. Así mismo, recomienda al Área de Convivencia y Seguridad y a la Concejalía del Distrito, en concordancia con las resoluciones anteriores del Síndico de Greuges de Catalunya y de acuerdo con las propuestas formuladas por el mismo Consistorio; que se estudie la posibilidad de ceder a la entidad vecinal el local rehabilitado de la Casa del conserje de la antigua fábrica Cosme Toda o bien de otro espacio que se considere idóneo para que la asociación pueda desarrollar plenamente sus actividades sociales y culturales o, subsidiariamente, si esto no resultara posible, que como medida correctora se proyecte el aislamiento acústico del local de la C. Ebro número 18; sin perjuicio de adoptar las otras medidas protectoras y preventivas adecuadas mientras no se resuelva definitivamente el problema de inmisiones.	El día 8 de junio se recibió la respuesta del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, informando que no tienen competencia para "que se estudie la posibilidad de ceder a la entidad vecinal el local rehabilitado de la Casa del conserje de la antigua fábrica Cosme Toda o bien de otro espacio que se considere idóneo para que la asociación pueda desarrollar plenamente sus actividades social y culturales o, subsidiariamente, si esto no resultara posible, que como medida correctora se proyecte el aislamiento acústico del local de la C. Ebro número 18. Sí que, tal como os informamos, la Unidad de Mediación contactó con la AVIV de Sant Josep y los vecinos implicados y se llegaron a acuerdos para hacer la convivencia más fácil. En fecha 16.06.2022, se recibió la respuesta del concejal presidente del Distrito I (Barrios del Centro, Sant Josep y Sanfeliu) donde, en cuanto a la recomendación de un espacio alternativo a la actual sede de la asociación de vecinos de Sant Josep, informó "que este Ayuntamiento tiene como encargo la investigación de este nuevo emplazamiento, y desde el Distrito I con el área de Planificación, Territorio y Economía, estamos estudiando la posibilidad de recuperar las dependencias municipales del parque de la Serpiente que liberará el casal de abuelos del barrio de Sant Josep cuando se desplacen a unos nuevos espacios de la calle de Castillejos".

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
14/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

En relación a la solicitud de anulación por improcedente de una tasa de cementerio

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de anulación por improcedente de una tasa de cementerio.	La Síndica resuelve estimar la queja en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Órgano de Gestión Tributaria mediante la anulación de la tasa por mantenimiento funerario de 2021 y dado que consta iniciado el expediente de devolución de los derechos funerarios.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
15/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	V

En relación a las molestias que provocan las mesas de la terraza de un bar situado en la calle de los Naranjos que impiden la salida de la portería y el paso a los peatones

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las molestias que provocan las mesas de la terraza de un bar situado en la calle de los Naranjos que impiden la salida de la portería y el paso a los peatones, y que no han sido contestadas.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del presente expediente de queja dado que por parte del Ayuntamiento hay un procedimiento en curso que se ha iniciado para resolver la problemática que genera la ocupación de la vía pública por parte del establecimiento. Así mismo, informa al Área de Convivencia y Seguridad, le otorga un plazo de tres meses para comunicar las actuaciones o medidas adoptadas para resolver la problemática que genera la ocupación de la vía pública por parte del establecimiento.	En fecha 04.09.2022 el Departamento de Licencias de Ocupación de Vía Pública informa que se han continuado las actuaciones y se concedió una vista y audiencia al establecimiento afectado en el sentido que proponía la inspección de Vía Pública (pasar a mobiliario reducido las mesas, para permitir más espacio de acera para los ciudadanos/as, y al mismo tiempo reubicar una de las mesas para que no esté ante la entrada de la escalera de vecinos/as) y resta pendiente hasta dictar la resolución.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
16/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

#### En relación a la denegación del servicio de transporte adaptado

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la denegación del servicio de transporte adaptado para desplazarse en el centro ocupacional radicado en Cerdanyola.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del expediente y proceder a su archivo; informando a la persona interesada de su derecho a presentar una solicitud de prestación de Servicio de Transporte Público Adaptado, de acuerdo con el trámite que figura en la sede electrónica con la denominación "Servicio de transporte adaptado", adjuntando la documentación y los informes para que el Ayuntamiento pueda valorarlos y emitir la resolución que corresponda. Así mismo, recomienda a las Áreas de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Convivencia y Seguridad que en vista a garantizar los derechos de las personas con discapacidades que se recogen a la Ley 12/2007, de Servicios sociales y la Ley 13/2014, de accesibilidad; se asegure a las personas discapacitadas que lo soliciten y cumplan los requisitos establecidos, el acceso en transporte público adaptado en sus centros ocupacionales o a otros servicios que permitan garantizar su integración, durante todos los días laborables; buscando cuando haga falta el acuerdo y el apoyo de las administraciones y/o de los organismos competentes en la materia.	En fecha 28 de julio se recibe el informe del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, donde detallan extensamente la información del nuevo contrato de transporte adaptado que se iniciará a partir del 1 de octubre de este año, que además del Ámbito Territorial dentro del municipio de L'Hospitalet de Llobregat, incluye también los desplazamientos en los siguientes municipios: Barcelona, Cornellà, Esplugues, St. Just Desvern y el Prat de Llobregat (excluido el Aeropuerto), el Instituto Guttmann de Badalona y el centro Acosu de Molins de Rei; pero no a Cerdanyola, donde está ubicado el centro ocupacional correspondiente a su hijo, por lo cual se informa al interesado que lo antes posible tiene que presentar la solicitud formal de prestación de Transporte Adaptado para su hijo en el centro ocupacional ubicado en Cerdanyola del Vallès para que el Ayuntamiento pueda valorarlo y emitir la resolución correspondiente.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
17/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

#### En relación con el desacuerdo con una multa por infracción de tráfico

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con el desacuerdo con una multa por infracción de tráfico.	La Síndica resuelve desestimar la queja dado que según informa el Ayuntamiento, en la tramitación del expediente sancionador por infracción en materia de tráfico se hicieron las notificaciones correspondientes de inicio del procedimiento y de imposición de la sanción y, durante la tramitación del mismo, no consta la presentación de alegaciones de disconformidad o de prueba en contrario que desvirtuaran la presunción de veracidad de los hechos contenidos en la denuncia formulada por el agente de la autoridad. Así mismo, solicita al Organismo de Gestión Tributaria que dentro del plazo de dos meses, informe a esta Sindicatura de la resolución que recaiga en el recurso/instancia presentado por el interesado en fecha 19.01.2022.	En fecha 27.06.2022, la ORGT informa que el 23.03.2022 se resolvió no admitir a trámite el recurso del interesado contra un requerimiento de pago relativo a la liquidación en concepto de multa de tráfico por importe de 200€ notificada 31.03.2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
18/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

**En relación con la falta de respuesta a la solicitud de devolución del impuesto de plusvalía en una transmisión sin incremento de valor**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de devolución del impuesto de plusvalía en una transmisión sin incremento de valor, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve solicitar al Área de Planificación Estratégica y Económica, Juventud para que tan pronto como sea posible, resuelva de manera expresa el recurso del interesado que les trasladó el ORGT en fecha 02.03.2022, en aplicación del que se establece el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; puesto que aunque puede considerarse producido el silencio administrativo desestimatorio por el transcurso del plazo, esto no exime a la administración de la obligación de resolver de manera expreso todas y cada una de las cuestiones formuladas por el recurrente, otorgando un plazo de un mes, de las medidas refuerzo o adoptadas o que han previsto adoptar para resolver la acumulación de expedientes del IIVTNU pendientes de resolver y, concretamente, la situación del trámite del recurso de la persona interesada. Así mismo, se informa a la persona interesada que puede continuar con su pretensión mediante la interposición de una reclamación económico-administrativa ante el TEALH.	En fecha 27.06.2022 el Ayuntamiento resolvió estimar el recurso de 22 de mayo de 2015, porque no se había puesto de manifiesto ningún incremento patrimonial, anular la liquidación y reconocer el derecho a la devolución de 772,02' -€, de la IIVTNU. En fecha 13.06.2022 el Área de Hacienda, TIC y AC informa lo siguiente: 1. Por un lado poner de manifiesto que la acumulación de expedientes pendientes de resolver deriva de la falta de personal en el departamento, teniendo en cuenta que, entre otros motivos, el asesor jurídico que informaba estos expedientes dejó su plaza vacante sin sustitución en septiembre de 2021, y atendida la imposibilidad de tramitar los recursos pendientes con los medios personales existentes. 2. En cuanto a las medidas de refuerzo adoptadas, desde Ordenación Tributaria y Tesorería se propuso la adjudicación de un contrato menor el mes de diciembre de 2021, el cual se acabó adjudicando en el mes de febrero de 2022, para realizar tareas auxiliares que facilitarían la resolución de los expedientes. La empresa adjudicataria de dicho contrato ha renunciado a su ejecución, encontrándose en este momento el contrato en fase de liquidación de los trabajos realizados. Aun así estaba

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
		prevista, para el mes de mayo de 2022, la incorporación de una nueva persona como asesora jurídica, previsión que se ha pospuesto por parte del Departamento de personal, previsiblemente, en el mes de diciembre de 2022. Por todo lo anterior, se está destinando uno de los dos asesores jurídicos para que, de forma prioritaria, informe los recursos pendientes del IIVTNU, junto con la colaboración de una auxiliar técnica de gestión y un administrativo. 3. En cuanto a la situación del trámite del recurso de la persona interesada, se informa que la propuesta de resolución está firmada y actualmente se encuentra en el trámite de aprobación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
19/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	I

**En relación a una queja sobre el mal estado de la calzada de la Travesía Industrial, entre la av. de Pau Casals y la av. de la Fabregada**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una queja sobre el mal estado de la calzada de la Travesía Industrial, entre la av. de Pau Casals y la av. de la Fabregada, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones dado que el Ayuntamiento reparó el bache que había a la Travesía Industrial con av. de la Fabregada y teniendo en cuenta que la queja está en vía de resolverse definitivamente, con la licitación del contrato de obras correspondiente al Proyecto de remodelación de varias calles de la ciudad, publicada en fecha 30.03.2022, en la que se prevé las actuaciones en el tramo de la Travesía Industrial comprendido entre la plaza de la Amalvígia y la calle de Caterina Albert, que incluye el tramo de calle que menciona la persona interesada.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
20/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	III

En relación al mantenimiento de las luces del pasillo que va de la pl. de la UNICEF a la av. del Carrilet, bajo los pisos

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de mantenimiento de las luces del pasillo que va de la pl. UNICEF a la av. del Carrilet, bajo los pisos, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja relativa a la falta de funcionamiento del alumbrado del pasillo que hay bajo el edificio que conecta la Plaza UNICEF con la av. del Carrilet, teniendo en cuenta que el mantenimiento de estas luces no corresponde al Ayuntamiento por no estar conectados al alumbrado público. Así mismo solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que adopte las medidas que permitan disponer de condiciones óptimas de iluminación y limpieza en los dos pasillos interiores de los edificios de acceso para peatones que conectan con la plaza UNICEF.	En fecha 04.10.2022, el Servicio EPHUS informa sobre la programación de limpieza de los dos pasillos (barrida y cisterna), sobre la atención de las incidencias de limpieza que son atendidas el mismo día o en el día siguiente y en cuanto a la iluminación, indican que el pasillo que va de la c. de Santa Eulàlia a la pl. de la UNICEF si está conectada al alumbrado público y hace el mantenimiento el ayuntamiento y el otro pasillo no lo está y, por lo tanto, el ayuntamiento no hace el mantenimiento.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
21/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

En relación a una solicitud de cambio de titularidad de un derecho funerario

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de cambio de titularidad de un nicho, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del expediente de queja sobre demora en la tramitación de la transmisión de un derecho funerario, dado que el Ayuntamiento ha informado que se está tramitando el cambio de titularidad solicitado, al disponer ya de la documentación necesaria. Así mismo, solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que, a efecto del seguimiento del expediente; informen a esta Sindicatura dentro del plazo máximo de dos meses, de la resolución adoptada en relación a la solicitud formulada por el interesado de cambio de titularidad del derecho funerario.	En fecha 8 de julio, por parte del Área de Planificación, Territorio y Economía se informó que el día 16 de mayo de 2022 se notificó al interesado la resolución de modificación de concesión del Derecho funerario de la sepultura n.º 2650 de la vía Sant Daniel, por transmisión mortis causa y se ha procedido a la expedición del título del Derecho funerario mencionado a su nombre.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
28/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

En relación a la carencia de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud de retorno de la fianza de acera y devolución del pago duplicado de la licencia primera ocupación

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de retorno de la fianza de acera y de devolución del pago duplicado de la licencia primera ocupación, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve estimar la queja en la parte relativa a la devolución del importe de la fianza de acera, en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Ayuntamiento y estimar la queja en la parte relativa a la devolución del pago duplicado de la licencia de primera ocupación, dado que el Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana ha informado que visto el error y acreditado el pago indebido por importe 127,24 €, se informará favorablemente el retorno del mismo al titular. Así mismo, solicita al Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana que informe a esta Sindicatura sobre la situación del trámite de devolución al interesado del pago duplicado por importe de 127,24 €.	La devolución de la fianza de acera se hizo en fecha 01.02.2022. El día 24.11.2022 el Servicio de Urbanismo y Actividades informa que ya se ha emes informe jurídico favorable a la devolución del pago duplicado de la licencia y ahora se tiene que concretar la formalización del retorno que tendrá que hacer el ORGT; añadiendo que tan pronto esté resuelto, harán traslado.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
30/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

En relación a las reclamaciones presentadas para la devolución del importe liquidado y embargado del IMIVTNU y dejar sin efecto la liquidación de pago de la sanción

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las reclamaciones presentadas, de las cuales no ha recibido respuesta, referidas a la devolución del importe liquidado y embargado del IMIVTNU y a dejar sin efecto la liquidación de pago de la sanción, por resultar ambas improcedentes al no haberse producido ganancia patrimonial.	La Síndica resuelve estimar parcialmente la queja dado que en las dos resoluciones del Órgano de Gestión Tributaria, la primera que desestimaba la instancia de 26.07.2021 y la segunda que acordaba la inadmisión por extemporánea de la formulada en fecha 03.10.2021, calificadas ambas como recursos de reposición; se superaron los plazos máximos previstos por la normativa para el recurso de reposición (1 mes) y para resolver los procedimientos de rectificación de autoliquidaciones (6 meses). Así mismo, se informa a la persona interesada que contra la desestimación exprés por la ORGT de las instancias presentadas en fechas 26.07.2021 y 03.10.2021, relativas a la disconformidad con la liquidación por parte del Ayuntamiento /OGT del IMIVTNU cuando no había ganancia patrimonial; puede interponer una reclamación económico-administrativa ante el TEAL dentro del plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la resolución de los recursos que finaliza el próximo 12 de mayo de 2022.	En fecha 11.04.2022, mediante resolución de fecha 5 de abril de 2022, de la gerente de la ORGT de la Diputación de Barcelona se desestimó el recurso de reposición presentado por la reclamante, contra la liquidación de la IIVTNU, correspondiente a la transmisión de fecha 28/07/2017 de un inmueble. El 10 de mayo de 2022 la interesada presentó reclamación económico administrativa pidiendo que el TEAL dictara resolución para anular o dejar sin efecto la liquidación de la IMIVTNU de 21.05.2021 por importe 929,14 €, y también la sanción de 11.02.2022 impuesta de 300,24 €. En fecha 06.09.2022 el TEAL actuante de forma unipersonal en única instancia, de acuerdo con la fundamentación que figura en la parte expositiva de la resolución, declaró la inadmisibilidad de la reclamación por falta de competencia.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
32/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	II

**En relación a las molestias producidas por una actividad de bar ubicado en la c. de Pujós**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las molestias producidas por una actividad de bar ubicado en la c. de Pujós.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente la queja y solicita al Área de Convivencia y Seguridad la continuidad de las actuaciones de seguimiento y control del correcto funcionamiento del establecimiento ubicado en c. de Pujós y de la mediación entre las partes, hasta resolver de forma satisfactoria y definitiva las molestias que origina esta actividad.	En fecha 30.09.2022 el servicio Mediación informa de los antecedentes, las intervenciones y la valoración del caso; concluyen que ha sido un acompañamiento largo y complejo y que finalizaron las actuaciones con los compromisos acordados por las partes convenidos a la reunión de 29.03.2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
33/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	I

**En relación a una instancia mediante la cual solicitaba que se sancionara a la empresa constructora de la zona de Cosme Toda**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia mediante la cual solicitaba que se sancionara a la empresa constructora de la zona de Cosme-Toda, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve estimar la queja presentada dado que el Ayuntamiento no informó a la persona interesada sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con la denuncia presentada en fecha 15.09.2021; aunque sí actuó de forma diligente, abriendo un expediente de disciplina urbanística de referencia AJT/88871/2021, en el que se acreditó el día 30 de septiembre de 2021 la enmienda de la irregularidad comunicada y teniendo en cuenta que se ha informado que se incoará el correspondiente expediente sancionador según la Ordenanza municipal. Así mismo, solicita al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que informe a esta sindicatura dentro del plazo de tres meses, sobre el estado de la tramitación del procedimiento sancionador incoado en relación a la infracción cometida tipificada en el artículo 40 de la Ordenanza municipal reguladora de las actuaciones de naturaleza urbanística sujetas a control municipal.	En fecha 02.10.2022 el Servicio de EPHUS informó que el día 27.09.2022 notificaron a la empresa constructora la resolución de incoación de expediente sancionador por la infracción leve prevista en el artículo 56 de la Ordenanza municipal reguladora de las actuaciones de naturaleza urbanística sujetas a control municipal, consistente en el incumplimiento de la colocación de la placa o información normalizada del título habilitante respecto al OMJ 20180040.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
34/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	I

**En relación a una solicitud de copia de una documentación contenida en un expediente**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de copia de una documentación contenida en un expediente, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del expediente de queja dado que se ha comprobado que el Ayuntamiento informó a la persona interesada de las comprobaciones realizadas por los Servicios Técnicos Municipales en fecha 4 de febrero de 2020, así como del incumplimiento del art. 53 de la Ordenanza reguladora de las actuaciones de naturaleza urbanística sujetas a control municipal, mediante la transcripción del Informe Técnico de Inspección que figura en el acuerdo de incoación del procedimiento de protección de la legalidad urbanística, aprobado por la Junta de Gobierno Local en 7 de octubre de 2020, que le fue notificado en fecha 20.10.2020.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
35/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

**En relación una solicitud de devolución del importe correspondiente a la reversión de una sepultura (Vía Santa Eulalia) del cementerio de L'Hospitalet**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de devolución del importe correspondiente a la reversión de una sepultura (Vía Santa Eulalia) del cementerio de L'Hospitalet, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve estimar la queja en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad, con la tramitación del expediente de la reversión de la sepultura para hacer la devolución del importe correspondiente.	El día 12 de septiembre de 2022 se dio orden de pago de la devolución del importe correspondiente a la reversión de la sepultura.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
37/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

**En relación a la solicitud de explicación de las diferencias económicas entre la nueva licitación para las Guarderías Municipales de L'Hospitalet respecto a sus nóminas**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de explicación de las diferencias económicas entre los importes que figuran en la nueva licitación para las Guarderías Municipales de L'Hospitalet respecto a sus nóminas.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones dado que, en relación a la queja formulada, el concesionario del servicio ha aportado la información requerida sobre las condiciones laborales aplicadas y teniendo en cuenta que cualquier conflicto con la empresa concesionaria por parte del personal que presta servicio, se tiene que dirimir necesariamente ante la jurisdicción social. Así mismo, insta al Área de Educación, Innovación y Cultura para que, ejerza las facultades de control previstas en la legislación de contratos, en relación a la queja presentada y previa la autorización de la interesada, compruebe que efectivamente se cumplen las condiciones laborales exigibles de acuerdo con lo que establece el contrato de la concesión y la legislación laboral aplicable.	En fecha 07.09.2022 Educación reitera que es un asunto privado entre las partes, que la licitación prevé un presupuesto teórico, que no disponen de autorización de cesión de datos de usuario, que la empresa presenta los documentos de Seguridad Sociales y que hacen seguimiento de la concesión.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
40/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	I

**En relación a una solicitud sobre el corre-can y el parque de La Cabana**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud sobre lo corre-can y el parque de La Cabana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del expediente dado que el Ayuntamiento ha dado las explicaciones sobre los puntos contenidos en la solicitud formulada por el interesado. Así mismo, informa a la persona interesada de la posibilidad de canalizar sus propuestas de actuación y /o de mejora a través de la Concejalía del Distrito I o bien mediante la presentación de sugerencias ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
41/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

**En relación con la revisión del proceso y decisión de denegación de la participación en la prueba piloto de teletrabajo**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con la revisión del proceso y decisión de denegación de la participación en la prueba piloto de teletrabajo.	La Síndica resuelve finalizar el procedimiento dado que la tramitación de la solicitud de teletrabajo se ha ajustado al procedimiento que prevé el art. 18 del acuerdo para la prestación de servicios en modalidad de teletrabajo; teniendo en cuenta que el Ayuntamiento reconoce que la interesada cumple los requisitos subjetivos exigibles y ocupa un puesto de trabajo susceptible a priori de ser prestado en una modalidad de teletrabajo y que la denegación de su solicitud se fundamentó en el	En fecha 16.10.2022 RRHH informa sobre las opciones a las que se puede acoger la persona interesada y que incorporarán la recomendación sobre teletrabajo en el marco de las sesiones de trabajo de la Comisión de seguimiento y de evaluación del teletrabajo.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	informe negativo del Departamento donde presta servicios, donde se aducía la incompatibilidad del teletrabajo con las necesidades del servicio y la falta de recursos humanos y, también, porque el perfil de arquitecto y arquitecto técnico ya estaban debidamente representados en la prueba piloto. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que, a solicitud de la interesada y de mutuo acuerdo con el Área donde presta servicios; se estudie la adopción de las medidas de conciliación posibles que prevé la normativa, a fin de dar respuesta a la necesidad formulada de mejorar la conciliación laboral y familiar. También recomienda al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que en el calendario de implementación del teletrabajo que se tiene que establecer al acabar la prueba piloto, previsto en la disposición final del acuerdo para la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo, se estudie ampliar el número de empleados que se podrán acoger y también incorporar criterios específicos en función de la modalidad de teletrabajo que se pide y de las necesidades del servicio así como su compatibilidad con el teletrabajo que pueden prever y/o alegar los departamentos y/o las áreas a la hora de emitir los informes preceptivos.	

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
42/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

En relación a una instancia solicitando que se mantenga la domiciliación bancaria de la tasa del cementerio

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia solicitando que se mantenga la domiciliación bancaria de la tasa del cementerio, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve estimar la queja en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Órgano de Gestión Tributaria que ha informado que constan grabados los datos de la domiciliación bancaria que pedía el interesado en su instancia, al cual han enviado un nuevo documento de pago en periodo voluntario de la tasa de mantenimiento del cementerio de 2021.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
45/2022	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	No	Ciudad

En relación a varias instancias de disconformidad de multas impuestas

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a varias instancias de disconformidad de multas impuestas, que no han recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar el procedimiento de queja, dado que el Ayuntamiento ha declarado la prescripción de la infracción de tráfico denunciada, acordando el sobreseimiento del procedimiento sancionador, con cierre y archivo de las actuaciones llevadas a cabo, sin declaración de responsabilidad.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
46/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la petición respecto a la obligatoriedad de presentar informe auditor para todos los proyectos de las entidades cofinanciados por otras administraciones públicas

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la petición respecto a la obligatoriedad de presentar informe auditor para todos los proyectos de las entidades cofinanciados por otras administraciones públicas.	La Síndica resuelve recomendar en el Ayuntamiento que a las próximas convocatorias de subvenciones, en el supuesto de subvenciones otorgadas que cuenten con cofinanciación de otras administraciones, se estudie fijar un umbral económico, similar al previsto en subvenciones otorgadas de importe igual o superior a los 60.000€ a partir del cual sea exigible la justificación mediante cuenta justificativa con informe de auditoría; con el fin de garantizar la necesaria proporcionalidad de la medida y a la vez evitar incrementar innecesariamente los costes de proyectos de bajo importe que presenten las entidades de menor dimensión y recursos, cofinanciados por otras administraciones.	En fecha 29.11.2022 la Gerencia Municipal informa que se ha aceptado la recomendación para todas las convocatorias de subvenciones que se llevan a la aprobación inicial de la JGL el 30.12.2022 y las de Deportes esta semana empiezan el circuito de aprobación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
47/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación al cumplimiento de las funciones de la OMIC para que dicte resolución declarando la responsabilidad de una empresa denunciada

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al cumplimiento de las funciones de la OMIC para que dicte resolución declarando la responsabilidad de una empresa denunciada.	La Síndica resuelve desestimar la queja dado que en la tramitación del expediente de reclamación en consumo, la OMIC siguió el procedimiento previsto en el Decreto 98/2014, regulador del procedimiento de mediación en las relaciones de consumo; finalizando las actuaciones porque la parte reclamada no aceptó el procedimiento de mediación e informando al interesado del archivo del expediente por esta causa y de la posibilidad de continuar con la pretensión de resarcimiento de daños en vía judicial; mediante una comunicación que superó el plazo previsto sin que conste su ampliación por concurrir una causa justificada. Así mismo, recomienda a la OMIC que valore técnicamente si corresponde trasladar el expediente a la Dirección General de Energía o la Agencia Catalana del Consumo, para que se evalúe la actuación de la distribuidora y/o la comercializadora en cuanto al suministro afectado y, en su caso, se determine si hay responsabilidad administrativa.	El Servicio Municipal de Consumo informa que en fecha 21.09.2022 han trasladado el expediente a la Agencia Catalana del Consumo.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
48/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	III

En relación a la suciedad que ocasionan los perros y palomas en los alrededores de la c. del Comerç, 12

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la suciedad que ocasionan los perros y palomas en los alrededores de la c. del Comerç, 12.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del expediente dado que el Ayuntamiento en relación a la queja, ha informado que desde el Servicio de Salud se instruyen los expedientes sancionadores correspondientes a las denuncias formuladas por la Guardia Urbana en las que se verifica que los animales de compañía implicados no se encuentran inscritos en el censo, respecto al comportamiento incívico de los propietarios de animales, incluida la no recogida de las defecaciones y también cuando se comprueba el incumplimiento de la prohibición de alimentar los animales salvajes urbanos, incluidas las palomas; de acuerdo con lo que prevé la Ordenanza Municipal de protección, control y tenencia de animales.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
49/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

## En relación a una solicitud de entrevista en el Distrito I

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de entrevista en el Distrito I, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del presente procedimiento de queja, dado que por parte de la Concejalía del Distrito I se han facilitado las explicaciones adecuadas sobre las actuaciones realizadas; añadiendo que restan a la espera de concretar otra reunión con la persona interesada y su hijo, a fin de canalizar la atención de sus demandas a las Áreas municipales correspondientes. Así mismo solicita a la Concejalía del Distrito I que informe a esta Sindicatura respecto a si se ha podido concretar y/o realizar este segundo encuentro con los interesados en vista a canalizar sus demandas mediante las Áreas municipales correspondientes.	En fecha 30.09.2022 la Concejalía del Distrito I informó que <i>“en relación a la petición de entrevista con el concejal del Distrito I que nos hace la familia, informo que la secretaria de la anterior concejala del distrito, contactó con el hijo, que le expresó que su madre estaba hospitalizada y nos informaría del alta hospitalaria a los efectos de poder concertar el encuentro con el nuevo concejal del Distrito I. Esta comunicación no se ha producido”</i> .

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
51/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

## En relación al desacuerdo con el bloqueo en la página de Facebook oficial del Ayuntamiento

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al desacuerdo con el bloqueo en la página de Facebook oficial del Ayuntamiento.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que los espacios municipales en las redes sociales permiten acceder a las Normas de uso de las redes del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, las cuales regulan las condiciones de uso y los supuestos que habilitan la exclusión o el bloqueo de un participante en caso de incumplimiento de estas condiciones; teniendo en cuenta también que el interesado fue informado en fecha 25.03.2022 de las razones concretas por las cuales fue bloqueada su participación al espacio municipal de Facebook, un hecho que no le impide acceder, participar e informarse a través del resto de redes sociales municipales.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
54/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación a una instancia de solicitud de reconocimiento de un periodo de antigüedad formulada por un servidor público

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia de solicitud de reconocimiento de un periodo de antigüedad formulada por un servidor público, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya tiene previsto iniciar los procedimientos para el reconocimiento de los servicios prestados en prácticas como becarios del personal de la Guardia Urbana nombrado funcionario de carrera que superó las prácticas y el curso de formación. Así mismo, también solicita en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación de los procedimientos de solicitud de reconocimiento de los servicios prestados como becarios del personal de la Guardia Urbana nombrado funcionario de carrera que superó las prácticas y el curso de formación.	En fecha 06.10.2022 RRHH informa que por resolución, de 05.10.2022 se estimó parcialmente la solicitud en el sentido de reconocer los servicios prestados como becario desde el 06.03.1986 hasta 28.02.1987.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
56/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación a una instancia de solicitud de reconocimiento de servicios prestados desde el mes de enero de 1986 hasta el mes de marzo de 1987

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia de solicitud de reconocimiento de servicios prestados desde el mes de enero de 1986 hasta el mes de marzo de 1987, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya tiene previsto iniciar los procedimientos correspondientes a las solicitudes presentadas para el reconocimiento de los servicios prestados en prácticas como becarios del personal de la Guardia Urbana nombrado funcionario de carrera que superó las prácticas y el curso de formación. Así mismo, solicita en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación de los procedimientos iniciados correspondientes a las solicitudes de reconocimiento de los servicios prestados como becarios del personal de la Guardia Urbana nombrado funcionario de carrera que superó las prácticas y el curso de formación.	En fecha 06.10.2022 RRHH informa que por resolución, de 05.10.2022 se estimó parcialmente la solicitud en el sentido de reconocer los servicios prestados como becario desde el 06.03.1986 hasta 28.02.1987.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
57/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación a la carencia de respuesta en un escrito pidiendo el reconocimiento del periodo trabajado como agente en prácticas del 24 de enero de 1986 al 4 de marzo de 1987

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación en un escrito pidiendo el reconocimiento del periodo trabajado como agente en prácticas del 24 de enero de 1986 al 4 de marzo de 1987, del cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya tiene previsto iniciar los procedimientos correspondientes a las solicitudes presentadas para el reconocimiento de los servicios prestados en prácticas como becarios del personal de la Guardia Urbana nombrado funcionario de carrera que superó las prácticas y el curso de formación. Así mismo, solicita en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación de los procedimientos iniciados correspondientes a las solicitudes de reconocimiento de los servicios prestados como becarios del personal de la Guardia Urbana nombrado funcionario de carrera que superó las prácticas y el curso de formación.	En fecha 06.10.2022 RRHH informa que por resolución de 12.08.2022 se estimó parcialmente la solicitud en el sentido de reconocer los servicios prestados como becario desde el 06.03.1986 hasta 28.02.1987.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
58/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

En relación a la solicitud de devolución del embargo indebido de la tasa de vado del año 2021

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de devolución del embargo indebido de la tasa de vado del año 2021, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve estimar la queja en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Ayuntamiento con la resolución de 04.05.2022, por la cual se estimaba la solicitud del interesado y se reconocía el derecho a la devolución y al retorno del importe de 434,60 €.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
62/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación con la disconformidad con el cobro del impuesto de vehículos y el IBI

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica por la disconformidad con el cobro del impuesto de vehículos y el IBI.	La Síndica resuelve parcialmente la queja estimándola en la parte relativa al Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM), en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Organismo de Gestión Tributaria con la resolución número 2022046382 de fecha 1 de junio de 2022, por la cual se estima la solicitud de exención de la IVTM con anulación de los recibos emitidos de los ejercicios 2021 y 2022 y reconocimiento del derecho a la devolución del importe total de 88,89 € que incluye el principal, más los recargos, intereses ejecutivos, costas e intereses de demora. También resuelve posteriormente, sobre la solicitud de ayuda del IBI de 2021, desestimar la queja en la parte relativa a la denegación por parte del Ayuntamiento, dado que de los datos que se consultaron al AEAT, los ingresos brutos del último ejercicio superaban el baremo establecido a las bases de la convocatoria y estimar la queja respecto a la desestimación de la petición de ayuda para el IBI de 2022 contenida en la resolución n.º 5898, de 17.05.2022, que sería errónea al no haberse tenido en cuenta que a priori, el interesado se encontraba al corriente de sus obligaciones tributarias con el Ayuntamiento, debido a la concesión en fecha 23.03.2022 por parte la ORGT, del aplazamiento de la deuda pendiente de pago del IBI de 2021. Así mismo, recomienda en el Área de Hacienda, TIC y Atención	En fecha 24.11.2022 el Área de Hacienda, TIC y AC informa que han desestimado la recomendación porque la denegación de la ayuda para 2022 se hizo correctamente, resulta ajustada a derecho y no se trata de un error susceptible de una rectificación de oficio.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	Ciudadana que determine si hay que rectificar el oficio el cargo del IBI de 2022 correspondiente al contribuyente reclamante, en caso de que se compruebe que sus ingresos brutos anuales del ejercicio anterior eran inferiores a los previstos y por tanto correspondía la ayuda por causa de escasa capacidad económica; teniendo en cuenta que se habría producido un error en la desestimación de su solicitud de ayuda para 2022, dado que el interesado estaría a priori al corriente de sus obligaciones tributarias con el Ayuntamiento, debido a la concesión por parte de la ORGT del aplazamiento de la deuda pendiente de pago del IBI de 2021.	

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
65/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	I

**En relación a los problemas que provocan los humos y ruidos del Polideportivo Municipal del Centre**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a los problemas que provocan los humos y los ruidos del Polideportivo Municipal del Centre.	La Síndica resuelve finalizar de forma provisional las actuaciones dado que por parte del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad se ha informado que, una vez hechas las comprobaciones técnicas adecuadas y aplicadas las medidas correctoras previstas a la resolución de 28.10.2021; verificaron en fecha 29.04.2022 que los niveles de las inmisiones producidas por la instalación deportiva municipal en el domicilio cumplen con el Decreto 176/2009 (Reglamento que desarrolla la Ley 16/2002, de Protección contra la contaminación acústica). Así mismo, solicita en el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de tres meses, respecto a la ejecución de los cambios comprometidos para la mejora del equipamiento deportiva municipal en cuanto a la reducción de inmisiones de ruido y olores.	En fecha 05.10.2022 la directora del Polideportivo del Centro informó de las actuaciones llevadas a cabo para mejorar la situación actual en cuanto a la queja por olores y ruidos del equipamiento.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
66/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación a las dificultades de una entidad deportiva que pide hacer uso de un campo de fútbol municipal para los entrenamientos de la próxima temporada 2022-2023

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las dificultades de una entidad deportiva que pide hacer uso de un campo de fútbol municipal para los entrenamientos de la próxima temporada 2022-2023.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja, en aplicación del que prevé el arte. 32.C) del RODCLH, dado que durante la instrucción del mismo se ha tenido conocimiento que en fecha 31 de mayo de 2022 la entidad presentó solicitud para la cesión del uso de medio campo de fútbol, en días y horas de la semana determinadas, para los entrenamientos durante la temporada 2022-2023, la cual se encuentra actualmente en curso y pendiente de resolución. Así mismo, recomienda a la Concejalía de Deportes que en el trámite que figura en el espacio web municipal, denominado Cesión de espacios a las instalaciones deportivas municipales, se incorpore la información sobre cuáles son los criterios de preferencia que determinan la valoración de las solicitudes presentadas, a efectos de garantizar la transparencia, la objetividad.	En fecha 30.09.2022 el jefe de Servicios de Deportes y Juventud accidental informó respecto a la normativa vigente en la materia que es pública y accesible a través de la web y de la sede electrónica y sobre la situación del trámite de la nueva ordenanza.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
70/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	VI

En relación a varias instancias en relación con la limpieza y mantenimiento de un jardín situado en la avenida de Europa

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a varias instancias en relación con la limpieza y mantenimiento de un jardín situado en la avenida de Europa, de las cuales no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de este procedimiento de queja dado que, en relación a la limpieza y al mantenimiento del jardín situado frente al número 194 de la avenida de Europa, el Ayuntamiento ha informado sobre las comprobaciones realizadas y las actuaciones previstas. Así mismo, solicita en el Área de Planificación, Territorio y Economía que informe a esta Sindicatura sobre la decisión adoptada conjuntamente con el Distrito respecto a la continuidad de la valla del jardín situado frente al número 194 de la avenida de Europa.	En fecha 16.11.2022 el Servicio EPHUS informó que al tratarse de unas vallas que ya no se fabrican, comprobarán si disponen de restos en los almacenes y si son suficientes para hacer el cierre del jardín.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
71/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	III

En relación a una solicitud de asfaltado de un tramo de tierra de la vía pública

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de asfaltado de un tramo de tierra de la vía pública, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja dado que el Ayuntamiento ha informado que no resulta posible actualmente atender la solicitud de asfaltado de este tramo porque se trata de un camino provisional que conecta el barrio de Bellvitge y el río para permitir el acceso a peatones y bicicletas, el cual transcurre por terrenos que no son propiedad municipal, mediante un permiso de (servidumbre de ) otorgado por los propietarios de los terrenos y donde el Ayuntamiento ha llevado a cabo las diferentes acciones de mejora, limpieza, señalización y mantenimiento periódico.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
74/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	IV

En relación a una instancia en relación con el mal estado de una fuente situada a la zona del c. de la Esmaralda con c. del Teide.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia en relación con el mal estado de una fuente situada a la zona de la calle de la Esmaralda con c. del Teide, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del expediente dado que el Ayuntamiento ha informado que en fecha 11 de julio de 2022 se procedió a la reparación de la fuente objeto de la queja.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
75/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

En relación al retraso en la devolución de la plusvalía por venta de un parking sin incremento ni ganancia patrimonial

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al retraso en la devolución de la plusvalía por venta de un parking sin incremento ni ganancia patrimonial.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja, dado que se encuentra en trámite y pendiente de fiscalización, la propuesta de resolución del expediente, correspondiente a la solicitud formulada por el interesado de rectificación y devolución del importe de la autoliquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana. Así mismo solicita al Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana que informe a esta Sindicatura sobre la situación del trámite del expediente correspondiente a la solicitud formulada por el interesado de rectificación y devolución del importe de la autoliquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, relativa a la transmisión de una finca.	En fecha 29.08.2022, el Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana ha informado que se ha estimado la solicitud de rectificación de autoliquidación de la IIVTNU, respecto del objeto tributario, y, en consecuencia: se ha dejado sin efecto la autoliquidación en concepto de IIVTNU objeto de la solicitud de rectificación presentada, reconociendo el derecho a la devolución de la cantidad indebidamente ingresada, por un importe total de 197,56 €. Importe ingresado en cuenta el día 17.11.2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
76/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	I

En relación a la disconformidad con la respuesta respecto de la solicitud de cambio de ubicación de los contenedores ubicados en la c. de Bellavista, 5

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la disconformidad con la respuesta respecto de la solicitud de cambio de ubicación de los contenedores ubicados en la c. de Bellavista, 5.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado de las razones técnicas que a su parecer hacen inviable actualmente el desplazamiento de la batería de contenedores de basura si bien contemplan el estudio de una posible nueva ubicación en el nuevo contrato de limpieza, dependiendo de la tipología de los contenedores. Así mismo, recomienda al Área de Planificación, Territorio y Economía la incorporación a los criterios generales establecidos de ubicación de los contenedores de basura a la vía pública, de la programación de su desplazamiento rotatorio periódico de lugar cuando se trate de calles con aceras estrechas, a fin de repartir equitativamente las molestias que puede comportar su ubicación cerca de las viviendas.	En relación a este asunto, en fecha 05.12.2022, la jefa de Servicio de EPHUS informó que "Las opciones de que hayan diferentes ubicaciones para los contenedores en calles con aceras estrechas y así poder programar una rotación son reducidas y en la mayoría de ocasiones comporta desplazar otros servicios, como por ejemplo zonas de carga y descarga ... Aun así, se estudiará la posibilidad de incluirlo como criterio general tal como se recomienda".

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
78/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

**En relación al cambio de ubicación de los contenedores de la c. de Valeta, 14**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al cambio de ubicación de los contenedores de la c. de Valeta, 14.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado de las razones técnicas que a su parecer hacen inviable el desplazamiento de la batería de contenedores de basura. Así mismo, recomienda nuevamente al Área de Planificación, Territorio y Economía, tal y como se hizo con anterioridad en la resolución final del expediente SIN/76/2022, la incorporación en los criterios generales establecidos de ubicación de los contenedores de basura en la vía pública, de la programación de su desplazamiento rotatorio periódico de lugar cuando se trate de calles con aceras estrechas, a fin de repartir equitativamente las molestias que puede comportar su ubicación cerca de las viviendas.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
79/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	V

**En relación a la intervención del Servicio de Apoyo a las Comunidades de Propietarios que no ha resuelto las dificultades de organización y de convivencia de la finca**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la intervención del Servicio de Apoyo a las Comunidades de Propietarios que no ha resuelto las dificultades de organización y de convivencia de la finca.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del presente procedimiento, en conformidad con el art. 32.1.c) del RODCLH, dado que por parte del Servicio de Apoyo a las comunidades de vecinos y vecinas (SSCVV) del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, se ha facilitado en la comunidad el apoyo y el seguimiento necesarios, teniendo en cuenta que la intervención del servicio municipal no ha finalizado y sigue en curso a fin de resolver los problemas que se plantean en esta comunidad. Así mismo, recomienda en el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que a efectos de ampliar y clarificar la información dirigida a las personas usuarias que figura en el trámite de la sede electrónica para solicitar la intervención del Servicio de Apoyo a las Comunidades de Vecinos y Vecinas (SSCVV); se haga constar en el mencionado trámite electrónico y también en la información en formato de papel, cuáles son los ámbitos en que puede intervenir este servicio municipal, la información sobre la mediación, sus principios de actuación, los límites y efectos jurídicos del resultado del procedimiento, la gratuidad del servicio y la forma y la duración del procedimiento. También solicita en el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que informe a esta sindicatura en un plazo máximo de tres meses, del resultado de las gestiones de apoyo y mediación llevadas por el Servicio de Apoyo a las comunidades de vecinos y vecinas (SSCVV) para facilitar que esta comunidad pueda resolver los problemas de organización y de gestión y, también, sobre las medidas adoptadas para el cumplimiento de la recomendación reseñada, o bien los motivos que impiden tomarla en consideración.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
80/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

**En relación al desacuerdo con una sanción por aparcamiento indebido**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al desacuerdo con una sanción por aparcamiento indebido.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones, dado que en fecha 23.09.2022 el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad informó que el procedimiento sancionador se encuentra en curso. Así mismo, solicita al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que informe a esta Sindicatura dentro de un plazo máximo de tres meses de la resolución que recaiga en el procedimiento sancionador.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
81/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	I

**En relación a la falta de monitor/es suficientes en la actividad de casal de verano organizado por una entidad, hecho que ha comportado que la atención a un menor con discapacidad que participaba no fuera la adecuada**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de monitor/es suficientes en la actividad de casal de verano organizado por una entidad; hecho que ha comportado que la atención a un menor con discapacidad que participaba no fuera la adecuada.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que se efectuó la devolución del importe de la reserva y que, en relación a la disconformidad con hechos puntuales en el funcionamiento de la actividad, el Ayuntamiento y la entidad ACORDIS han facilitado las explicaciones adecuadas, las cuales no permiten concluir una atención inadecuada o deficiente de las necesidades del menor durante los días que participó en el casal de verano; más teniendo en cuenta que la ratio del casal era de un dirigente/monitor-a por cada dos niños/jóvenes participantes. Seguramente, hubiera requerido de un proceso de adaptación al casal más pautado y de un acompañamiento más próximo tanto del niño como de la familia. Así mismo, se hace un	No procede.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	recordatorio legal al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos en relación al apoyo al ocio inclusivo previsto en el artículo 57.3 de la Ley 14/2010, de la Generalitat de Catalunya, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, que respecto a la formación en el tiempo de ocio determina que “las administraciones tienen que favorecer y fomentar la educación en el ocio y apoyar en la red de entidades sociales, y tienen que fomentar la igualdad de acceso de los niños y los adolescentes” y, en el mismo sentido, el art. 58 del RDL del Estado 1/2013, Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, donde se establece que “la administración estatal, las comunidades autónomas y las entidades locales tienen que amparar la iniciativa privada sin finalidad de lucro y colaborar en el desarrollo de estas actividades mediante asesoramiento técnico, coordinación, planificación y apoyo económico.”	

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
84/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

**En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una instancia de solicitud de información sobre el protocolo de actuación de los agentes de la Oficina de Gestión de Incidencias (OGI)**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia de solicitud de información sobre el protocolo de actuación de los agentes de la Oficina de Gestión de Incidencias (OGI), de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad en su informe detalla la información que pedía el interesado sobre el Protocolo de actuación de la Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
85/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

**En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud porque se solucionen los problemas de convivencia detectados en la plaza de Pablo Picasso y de daños por agua en los aparcamientos y trasteros ubicados en el subsuelo**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de la cual no ha recibido respuesta, donde pedía que se solucionen los problemas de convivencia detectados en la plaza de Pablo Picasso y de daños por agua en los aparcamientos y trasteros ubicados en el subsuelo.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones en el procedimiento dado que el Ayuntamiento ha estimado la queja en el sentido de comprometerse a hacer una visita técnica para determinar las obligaciones de la promotora en cuanto a una correcta ejecución de las obras de urbanización de los espacios públicos y determinar las posibles soluciones. Así mismo, recomienda a las Áreas de Planificación, Territorio y Economía, de Convivencia, Seguridad y Movilidad, de la Concejalía del Distrito I que, de forma conjunta, estudien qué medidas adicionales se pueden	Pendiente de respuesta.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	implementar en los ámbitos del espacio público y del control y la vigilancia que permitan mejorar la seguridad en el entorno de la plaza Pablo Picasso, otorgando un plazo máximo de dos meses, para informar a la Sindicatura de las medidas adoptadas para el cumplimiento de la recomendación formulada en el punto segundo de esta resolución o bien los que impiden tomarla en consideración. También solicita al Área de Planificación, Territorio y Economía que informe esta Sindicatura dentro de un plazo máximo de dos meses sobre el resultado de las comprobaciones técnicas efectuadas, de las posibles soluciones y de las obligaciones que en su caso correspondan a la promotora por las filtraciones por agua que afectan los aparcamientos y trasteros del subsuelo del edificio; en aplicación del que prevén los artículos 108, 112 y concordantes de la Ley catalana 18/2007 de la Vivienda.	

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
86/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

**En relación al retraso en la transmisión de un título funerario**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al retraso en el trámite de transmisión de un título funerario.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del expediente de queja sobre demora en la tramitación del expediente de transmisión de un derecho funerario, dado que el Ayuntamiento ha informado que se prevé que este esté resuelto durante el mes de octubre. Así mismo, solicita al Área de Planificación, Territorio y Economía que informen esta Sindicatura dentro del plazo máximo de un mes, de la resolución adoptada en relación con la solicitud formulada por el interesado de cambio de titularidad del derecho funerario.	En fecha 05.12.2022 el Servicio de EPHUS nos informó que el día 31.10.2022 recibieron el título original del Derecho Funerario correspondiente al nicho de la vía Santa Gemma.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
87/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina para que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del periodo de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al periodo que pide el interesado.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
88/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado lo Expediente de liquidación en nómina para que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del periodo de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al periodo que pide el interesado.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
89/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina para que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del periodo de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al periodo que pide el interesado.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
91/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina para que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del periodo de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Así mismo, solicita en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al periodo que pide el interesado.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
92/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en breve las retribuciones resultantes del periodo de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al periodo que pide el interesado.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
95/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la solicitud de pago correspondiente a las horas acumuladas por prolongación de la jornada laboral del año 2020

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de pago correspondiente a las horas acumuladas por prolongación de la jornada laboral del año 2020, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ha informado que ya se ha realizado el nuevo proceso de revisión y cálculos generados de las prolongaciones a retribuir y que se encuentra en curso el procedimiento abierto para abonar las cuantías resultantes en la mayor brevedad posible. Así mismo, solicita en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación del importe pendiente de abonar correspondiente a las horas acumuladas por el interesado en concepto de prolongación de la jornada laboral del año 2020.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
96/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación a la falta de pago por parte del Ayuntamiento al heredero del arrendatario, de la liquidación de la fianza y otros gastos correspondientes a un contrato de alquiler de una vivienda de titularidad municipal, finalizado a causa de la muerte del arrendatario el 20.03.2019

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de pago por parte del Ayuntamiento al heredero del arrendatario, de la liquidación de la fianza y otros gastos correspondientes a un contrato de alquiler de una vivienda de titularidad municipal, finalizado a causa de la muerte del arrendatario el 20.03.2019.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del expediente de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que está en trámite la resolución, mediante la cual se declara extinguido el contrato de alquiler de la vivienda a causa de muerte y se aprueba la liquidación a favor del heredero del saldo correspondiente a los gastos de suministros y a la fianza. Así mismo, solicita al Área de Planificación, Territorio y Economía que informen a esta Sindicatura dentro del plazo máximo de un mes, sobre el estado del trámite de la resolución.	En fecha 16.12.2022 EPHUS informó que el día 23.11.2022 aprobaron la resolución de extinción del contrato de alquiler de la vivienda, la obligación de pago de los gastos de suministro y el retorno de la fianza.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
97/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina para que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del periodo de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al periodo que pide el interesado.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
98/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina para que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del periodo de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al periodo que pide el interesado.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
99/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación a la instancia presentada en fecha 21 de marzo de 2022 sobre el abono del plus Factor atestados informes para el ejercicio 2021, que supone el cobro de 1.200 euros anuales distribuidos en 12 pagas de 100 euros

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la instancia presentada en fecha 21 de marzo de 2022, sobre el abono del plus Factor atestados informes para el ejercicio 2021, que supone el cobro de 1.200 euros anuales distribuidos en 12 pagas de 100 euros, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja, de conformidad con el criterio establecido al art. 32.1.c) del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía (RODCLH), dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ha informado que se encuentra en curso el expediente que resolverá de forma expés la solicitud formulada por el interesado. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro de un plazo máximo de un mes de la resolución de la solicitud del interesado.	En fecha 09.12.2022 RRHH aportó copia de la resolución de 13.10.2022, del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, por la cual se desestima expresamente la solicitud.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
101/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

En relación a la instancia de 12 de mayo sobre la solicitud de explicación de una intervención de la Guardia Urbana

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia de 12 de mayo, sobre la solicitud de explicación de una intervención de la Guardia Urbana, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja atendidas las explicaciones facilitadas por el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad y teniendo en cuenta que la problemática vecinal que menciona la persona interesada está siendo tratada por el departamento de Convivencia. Así mismo, informa a la persona interesada que si surgieran conflictos que afecten la convivencia cotidiana, puede dirigirse al Servicio de Convivencia y Civismo del Ayuntamiento para que puedan intervenir y mediar para facilitar a las partes una resolución amistosa y dialogada.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
102/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

**En relación a una solicitud de informe de riesgo de exclusión residencial**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de informe de riesgo de exclusión residencial, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que los Servicios Sociales actuaron correctamente en tiempo y forma emitiendo al día siguiente a la visita de la usuaria los informes de riesgo de exclusión residencial (RER), para evitar los cortes de suministros de agua y electricidad que, según informan, fueron comunicados a las respectivas empresas el día 28.07.2022, de acuerdo con los protocolos que tienen establecidos con compañías suministradoras y de conformidad con el que prevén los arts. 6 y 9 de la Ley 24/2015, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en los ámbitos de la vivienda y la pobreza energética. Así mismo, informa a la persona interesada que se puede dirigir a su profesional referente de la ABSS del Distrito V para informarse de las ayudas a las que pueda tener derecho en caso de que haya contraído una deuda por impago de facturas de los suministros básicos (electricidad, gas y agua).	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
104/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	Ciudad

**En relación a una solicitud de reconocimiento del derecho a percibir y abono de la cantidad de 240,7 €, más los intereses correspondientes, que dejó de percibir por el concepto de paga de productividad**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de reconocimiento del derecho a percibir y al abono de la cantidad de 240,7€, más los intereses correspondientes, que dejó de percibir por el concepto de paga de productividad, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja en atención a las consideraciones que figuran en la parte expositiva. Así mismo, recomienda al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos la revisión de oficio del control de asistencia/ ausencia de los años 2020 y 2021 correspondiente al funcionario interesado, para determinar con exactitud el número de días de ausencia por indisposición y/o de baja de cada anualidad, con exclusión de las bajas no-computables del art. 11.A.3; a efectos de confirmar o, si se tercia, de rectificar los importes abonados en concepto de paga de productividad en estos dos años, en caso de que se constatará un error material, de hecho o aritmético.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
105/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	II

**En relación a la solicitud de actuaciones en diferentes ámbitos en la calle de Antonio Machado.**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de actuaciones en diferentes ámbitos en la calle de Antonio Machado, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha acreditado que, más allá de las actuaciones programadas, se han atendido las diversas incidencias comunicadas en esta calle en los ámbitos del espacio público y de la seguridad y restan a disposición del vecindario para adoptar las decisiones necesarias para resolver las que puedan acontecer. Así mismo, solicita al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) que informe a esta Sindicatura del resultado de la medición lumínica y de la decisión sobre si hay que añadir alguno otro punto de luz en la calle que mejore la sensación de seguridad de la zona.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
108/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

**En relación a la solicitud de devolución del importe del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica por exención por grado de discapacidad reconocida**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de devolución del importe del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica por exención por grado de discapacidad reconocida, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve estimar la queja en el mismo sentido que ya ha resuelto previamente de forma favorable el Organismo de Gestión Tributaria que en fecha 3 de noviembre de 2022 ordenó efectuar la devolución del principal más los intereses de demora correspondientes a la rectificación de autoliquidación de la IVTM por aplicación de beneficio fiscal.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
109/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

**En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre solicitud de documentación**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre solicitud de documentación, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del presente procedimiento de queja dado que el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad ha facilitado al interesado la copia de la documentación solicitada.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
111/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	I

**En relación a varias instancias sobre problemas a las piscinas municipales situadas en la c. de Rosalía de Castro**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a varias instancias sobre problemas a las piscinas municipales situadas en la c. de Rosalía de Castro, que no han recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que la Concejalía de Gobierno de Deportes ha informado que se han adoptado toda una serie de mejoras a la Piscina Municipal de la c. de Rosalía de Castro, como resultado de las varias reuniones llevadas a cabo con el interesado y con otras personas usuarias con el fin de resolver las incidencias comunicadas de este equipamiento deportivo. Así mismo, solicita a la Concejalía de Gobierno de Deportes que informe a esta Sindicatura del resultado de las reuniones mantenidas con las personas usuarias del equipamiento y sobre las medidas o acciones de mejora que, en su caso, se decida adoptar para resolver las incidencias que todavía persisten.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
112/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	Ciudad

**En relación a la solicitud de cambio de titularidad de un nicho del cementerio**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de cambio de titularidad de un nicho del cementerio, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja sobre la demora en la tramitación de un expediente de transmisión de la titularidad de un nicho del Cementerio Municipal, dado que el Ayuntamiento ha informado que ya ha resuelto la modificación de la concesión del derecho funerario y se ha procedido a la expedición del título a nombre de la persona interesada.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
113/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	Sí	Sí	V

**En relación a las molestias que provoca una actividad de bar ubicada en la c. de Empúries.**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre las molestias que provoca una actividad de bar en la c. Ampurias, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que por parte del Ayuntamiento se han efectuado varias actuaciones de control de la actividad de bar ubicada en unos bajos del C. Ampurias, las cuales tendrían que continuar hasta comprobar que se ha resuelto el problema de inmisión por ruido a la vivienda. Así mismo, solicita al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad la continuidad de las actuaciones para comprobar los hechos denunciados y, a tal efecto, que se lleven a cabo las mediciones de inmisión por ruido; determinante, si hace falta, las medidas correctoras y/o de sanción que corresponda en caso de incumplimiento de la normativa o de las condiciones de la licencia de la actividad; con comunicación de las actuaciones y/o de la resolución al denunciante.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
114/2022	Sí	Queja	En trámite			V

**En relación a los problemas de inseguridad que provoca la falta de mantenimiento del alumbrado público, en los terraplenes que se encuentran detrás de los números 6, 8, 10, 12 y 14 de la Carretera de Esplugues de L'Hospitalet**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a los problemas de inseguridad que provoca la falta de mantenimiento del alumbrado público, en el talud que se encuentra detrás de los números 6, 8, 10, 12 y 14 de la Carretera de Esplugues de L'Hospitalet, sobre los cuales no ha recibido respuesta del Ayuntamiento.	Se han recibido los informes de las áreas y está pendiente de resolución final.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
115/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	V

**En relación al mal estado del asfalto en la carretera de Esplugues**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre el mal estado del asfalto en la carretera de Esplugues, de la cual no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que en fecha 11.11.2022 adjudicaron las obras correspondientes al Proyecto de remodelación de varias calles de la ciudad para la mejora de la movilidad sostenible, entre los cuales se contempla la actuación en la ctra. de Esplugues en cuanto al asfaltado y aceras, con ampliación de aquellas que lo requieran según normativa.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
116/2022	Sí	Queja	Resolución final y cierre	No	No	V

En relación a las denuncias por incivismo formuladas por un residente de un inmueble ubicado en c. de las Amapolas contra una vecina de la finca

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las denuncias por incivismo formuladas por un residente de un inmueble de la c. de las Amapolas contra una vecina de la finca, sobre las cuales no han recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que, a raíz de las incidencias comunicadas por el interesado, se llevaron a cabo actuaciones de comprobación de los hechos que comportaron la apertura de expedientes sancionadores y teniendo en cuenta que el Servicio de la Guardia Urbana podrá efectuar la verificación y, en su caso, la denuncia de las incidencias que se puedan comunicar en el futuro, en caso de que se reproduzcan los problemas de convivencia en esta finca.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
118/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	Ciudad

En relación al desacuerdo con la respuesta del Servicio de Transporte Adaptado

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al desacuerdo con la respuesta del Servicio de Transporte Adaptado.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
121/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	Ciudad

En relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad y urgencia habitacional

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad y urgencia habitacional.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
122/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	Ciudad

En relación al desacuerdo con la desestimación de una reclamación patrimonial

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al desacuerdo con la desestimación de una reclamación patrimonial.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
124/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	II

En relación a la solicitud de acceso a la información sobre el proyecto de remodelación del Pont d'en Jordà (Puente de la Torrassa)

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de acceso a la información sobre el proyecto de remodelación del Pont d'en Jordà (Puente de la Torrassa), de la cual no han recibido respuesta.	Se han recibido los informes de las áreas y está pendiente de resolución final.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
125/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	VI

**En relación al retraso en la concesión de cambio de uso de una vivienda**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al retraso en la concesión de cambio de uso de una vivienda.	Se han recibido los informes de las áreas y está pendiente de resolución final.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
127/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	Ciudad

**En relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad.	Se han recibido los informes de las áreas y está pendiente de resolución final.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
129/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	I

**En relación al desacuerdo con la denegación del cambio de uso de un local para destinarlo a la actividad de parking**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al desacuerdo con la denegación de la actividad de parking en un local.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
130/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	Ciudad

**En relación con la falta de información sobre un proceso selectivo del concurso-oposición para seleccionar una plaza de superintendente/a del cuerpo de la Guardia Urbana**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con el proceso selectivo del concurso-oposición para seleccionar una plaza de superintendente/a del cuerpo de la Guardia Urbana.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
132/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	VI

**En relación a la falta de intervención de la guardia urbana y del Servicio de Convivencia y Civismo en un conflicto vecinal**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la falta de intervención de la guardia urbana y del Servicio de Convivencia y Civismo en un conflicto vecinal, que no ha recibido respuesta.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
136/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	Ciudad

**En relación con el conflicto a causa de la situación laboral actual de una empleada municipal y para que se respeten los derechos laborales**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al conflicto a causa de la situación laboral actual y para que se respeten los derechos laborales adquiridos a lo largo de su carrera profesional.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
137/2022	Sí	Queja	En trámite	-	-	Ciudad

**En relación con el conflicto a causa de la situación laboral actual de un empleado municipal y para que se respeten los derechos laborales**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación en el conflicto a causa de la situación laboral actual y para que se respeten los derechos laborales adquiridos a lo largo de su carrera profesional.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

### 1.3. Iniciativas de oficio

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
106/2022	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	IV

**Sobre la atención por parte de Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia desahuciada con un hijo menor a cargo**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención por parte de Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia desahuciada con un hijo menor a cargo.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional del expediente de iniciativa de oficio dado que los Servicios Sociales han informado de forma detallada sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se mantenga el seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menor a cargo; especialmente en cuanto a ofrecerles un alojamiento provisional de urgencia y, también, su inscripción en el Registro Municipal de solicitantes de vivienda de protección pública para la valoración por la Mesa Técnica de adjudicación del Fondo Social, atendida la situación de emergencia en la que se encuentran.	En fecha 13.12.2022 los Servicios Sociales informan que se mantiene el seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar, teniendo en cuenta que mantener la inscripción en el Registro Municipal no es responsabilidad de los Servicios Sociales, aunque se hacen la coordinación con la Oficina de Vivienda y participan a la mesa de valoración de adjudicación del fondo social.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
117/2022	-	Iniciativa de oficio	En trámite	-	-	Ciudad

Sobre la atención por parte de Servicios Sociales a las personas y unidades familiares en situaciones de emergencia habitacional a causa de desahucio y de pobreza energética

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención por parte de Servicios Sociales a las personas y unidades familiares en situaciones de emergencia habitacional a causa de desahucio y de pobreza energética.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
119/2022	-	Iniciativa de oficio	En trámite	-	-	VI

Sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Guardia Urbana en relación a una persona sin hogar con movilidad reducida que vive en la calle en el barrio de Bellvitge y respecto a la falta de activación del protocolo de atención a las personas sin techo

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Guardia Urbana en relación a una persona sin hogar con movilidad reducida que vive en la calle en el barrio de Bellvitge y respecto a la falta de activación del protocolo de atención a las personas sin techo.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
120/2022	-	Iniciativa de oficio	En trámite	-	-	Ciudad

Sobre si los servicios municipales habrían retirado a varias personas sin techo sus pertenencias del lugar donde pernoctaban y sin activar el protocolo de atención a las personas sin hogar

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre si los servicios municipales habrían retirado a varias personas sin techo sus pertenencias del lugar donde pernoctaban y sin activar el protocolo de atención a las personas sin hogar.	Se encuentra en trámite pendiente del informe del área correspondiente.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
123/2022	-	Iniciativa de oficio	En trámite	-	-	Ciudad

Sobre la garantía de acceso presencial de la ciudadanía a los Servicios de Atención y Registro Municipales sin cita previa obligatoria

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la garantía de acceso presencial de la ciudadanía a los Servicios de Atención y Registro Municipales sin cita previa obligatoria.	En proceso de instrucción: Se ha recibido informe del SAC y se pedirá informe sobre los registros de las Regidurías.	En trámite.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
126/2022	-	Iniciativa de oficio	Resolución final y cierre	Sí	Sí	III

**Sobre la atención por parte de los servicios sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia desahuciada con dos menores a cargo**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención por parte de los servicios sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia desahuciada con dos menores a cargo.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional del expediente de iniciativa de oficio dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas; teniendo en cuenta que, en cuanto al alojamiento temporal, actualmente esta familia está acogida por la familia extensa en Barcelona. Así mismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se informe a esta sindicatura del seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo.	Pendiente de respuesta.

## 2. Actividad de la Síndica de Greuges

### 2.1. Oficina de soporte a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía de L'Hospitalet

- **Difusión de la actividad**

El año 2022 hemos continuado publicando trimestralmente un artículo en el Diari de L'Hospitalet sobre los temas que se tratan a la Sindicatura. Hemos publicado cuatro artículos:

- La mejora del espacio público: cuando reclamar a la Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet
- La mediación en los conflictos vecinales: ¿cómo actuar ante este tipo de problemas?
- La relación telemática y presencial de la ciudadanía con las administraciones públicas
- La protección contra la contaminación acústica: quejas más habituales de molestias y ruidos.

Como cada año, se ha editado el informe anual correspondiente al 2021 de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía donde se recoge de forma exhaustiva todos los expedientes y las gestiones realizadas durante el año, tanto de la Sindicatura de Greuges como de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. El informe no se ha imprimido en papel pero se ha podido descargar en la página web de la Sindicatura <http://www.sindicadegreugeslh.cat>

Y a nivel de redes sociales disponemos de una dirección de twitter @LHSindica.

- **Gestión de expedientes**

La gestión de la oficina está incorporada dentro del sistema de gestión de expedientes electrónicos (AUPAC) lo que facilita y agiliza mucho la relación con todas las áreas y departamentos. Disponemos de una unidad de tramitación propia para mantener la confidencialidad de todos los expedientes que se tramitan.

- **Recursos Humanos**

Disponemos del equipo mínimo necesario para el funcionamiento de la oficina, tal y como se contempla RODCLH. Es un equipo de trabajo estable formado por una secretaria y un jefe de oficina, licenciado en derecho.

## 2.2. Relación con entidades

Desde la Sindicatura hemos continuado las reuniones con entidades sociales de la ciudad. Este año hemos tratado con ellas la accesibilidad universal en L'Hospitalet, incorporando su visión y aportaciones al informe final que se puede encontrar en la <http://www.sindicadegreugeslh.cat>. El informe recoge un conjunto de 32 recomendaciones al ayuntamiento.

También hemos finalizado el ciclo de reuniones con las cinco Asociaciones de vecinos y vecinas de los barrios que faltaban del año anterior: AVIV Distrito V Florida – Las Planes, AAVV Sant Josep, AAVV Bellvitge, AVV del Centro y AVIV El Gornal.

Las diferentes asociaciones de vecinos y vecinas visitadas nos han trasladado sus preocupaciones y problemas, entre los cuales destacamos los siguientes:

- Incidencias de limpieza, mantenimiento y falta de alumbrado suficiente en diferentes barrios de la ciudad.
- Incidencias de convivencia y de inseguridad en el barrio de la Florida, así como los relativos a la limpieza urbana.
- La reflexión sobre la necesidad de un proyecto que aborde la situación del barrio de la Florida a largo plazo, centrado en una transformación urbanística y, también, en los ámbitos de la seguridad, la cultura, la promoción comercial, el ocio, la inclusión, la atención social, etc.
- Las dificultades que comporta para las asociaciones de vecinos y vecinas la gestión y la comunicación en el entorno digital y el necesario relevo generacional de estas entidades.
- Conseguir la plena accesibilidad en los bloques del barrio de Bellvitge porque los ascensores actualmente paran en los rellanos intermedios.
- Son frecuentes las averías de los ascensores que conectan los barrios de Bellvitge y Gornal.
- El progresivo cierre de sucursales bancarias en los barrios y las restricciones de los horarios de atención al público, que dejan sin atención y en situación de máxima vulnerabilidad a las personas usuarias, especialmente a las personas mayores.
- Indisciplina viaria que provoca atascos en las horas de entrada y salida del colegio Xaloc.
- Falta de actuaciones en el entorno urbano del barrio de Gornal, lo que provoca una sensación de dejadez generalizada.
- A menudo, falta una respuesta formal del Ayuntamiento a las comunicaciones y solicitudes de las entidades.

## 2.3. Trabajos en red

### • Fórum de Síndicos y Síndicas de Catalunya

La Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet forma parte del ForumSD, asociación sin ánimo de lucro que reúne a un total de 47 sindicaturas (41 en Catalunya y 6 del resto del Estado).

Los objetivos del ForumSD son promover el crecimiento y el desarrollo de la institución, facilitar su extensión e implantación en ellos municipios, el desarrollo de modelos de trabajo y de actuación conjuntos, así como disponer de una red de coordinación, información, apoyo, intercambio y asesoramiento entre las diversas sindicaturas de proximidad.

Destacar que este año se ha impulsado desde el Foro una iniciativa legislativa que ha sido presentada por diferentes grupos parlamentarios, y en el mes de diciembre inició su tramitación en el Parlament de Catalunya. La proposición de ley de las sindicaturas locales pretende definir qué municipios tienen que disponer de esta figura y establecer un marco legal de actuación, homologando el funcionamiento entre los diferentes municipios.

### • Síndica de Greuges de Catalunya

Ambas Instituciones tenemos firmado un convenio de colaboración en virtud del cual desde la Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet deriva a la Síndica de Greuges de Catalunya todas las reclamaciones relacionadas con la Generalitat de Catalunya. Este año se han derivado 6 reclamaciones, por no ser de nuestro ámbito competencial.

Este año finalizaba la vigencia del convenio de colaboración entre la Sindicatura de Greuges de Catalunya y la Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat, por lo cual ambas sindicaturas acordaron prorrogar su vigencia por un periodo adicional de cuatro años más, con efectos desde el día 24 de mayo de 2022 y hasta el 23 de mayo de 2026.

### • Instituto Internacional del Ombudsman

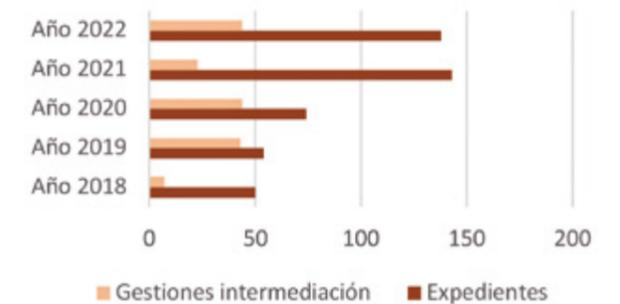
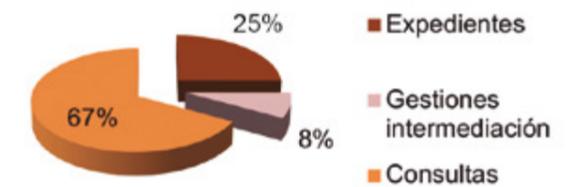
El 19 de junio de 2019 nos notificaron la entrada formal en el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) que se fundó en 1978. Es la única organización global para la cooperación entre más de 198 Instituciones independientes de Ombudsman de más de 100 países de todo el mundo. El IIO está organizado en seis regiones y la Sindicatura de Greuges de L'H forma parte de la región de Europa.

## TÍTULO IV. Consideraciones finales

En este apartado resumiremos algunas consideraciones de carácter general y de los ámbitos más destacados que superan el 10% de las reclamaciones:

### 1. Generales

- Las acciones llevadas a cabo desde la Oficina de Apoyo de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía durante el año 2022, teniendo en cuenta las consultas, gestiones de intermediación y la tramitación de expedientes **ha sido de 551**. La diferencia con el año anterior es en relación con las **consultas que se han reducido en un 23%**.
- Los expedientes que se han incoado durante este año se han mantenido en la línea del año anterior. **En cambio las gestiones de intermediación se han duplicado en relación al 2021, lo que simplifica el procedimiento y hace más efectiva la respuesta a la ciudadanía.**
- Los temas que aglutinan **más de un 10% de las reclamaciones** durante este año son: espacio público, convivencia y seguridad, servicios sociales y función pública. **Espacio Público baja el nivel de reclamaciones** pasando de un **31% a un 23%**; **Convivencia y Seguridad incrementa el nivel de reclamaciones** pasando de un **15% a un 19%**, **Servicios Sociales baja el nivel de reclamaciones** en relación al año anterior pasando **de un 21% a un 17%**. Y, por último, **destaca el incremento de reclamaciones en el ámbito de la Función pública** que ha pasado **de un 4% a un 11%** de reclamaciones.



- Baja considerablemente el porcentaje de expedientes no admitidos a trámite por no haber interpuesto queja en primera instancia, pasando del 44% al 28%.
- Incrementa el número de expedientes no admitidos a trámite por no ser competencia de la Sindicatura, este año ha sido un 22% y el año anterior el 19%. De estos el 14% se han derivado al Defensor del Pueblo por ser de su ámbito competencial y el resto se han derivado al Síndico de Greuges de Catalunya por estar la reclamación vinculada a competencias de la Generalitat de Catalunya.
- A 31 de diciembre incrementan ligeramente los expedientes que están en proceso de instrucción, este año representan **el 17.5%**, el año pasado era el 16%. A diferencia, sin embargo, del año anterior, todos los expedientes se encuentran dentro del plazo reglamentario de tramitación.
- **El 72% de las reclamaciones gestionadas a través de gestiones de intermediación se han solucionado**, lo que significa un incremento en relación al año pasado que fue de un 65%. El 41% de las gestiones de intermediación que se han realizado estaban vinculadas a los servicios sociales lo que significa un 61% de incremento en relación al año anterior. **Esto ha significado una reducción de las iniciativas de oficio y una respuesta más ágil y rápida para las situaciones de vulnerabilidad social.**
- **Incrementan un 10% el número de reclamaciones calificadas como agravio**, por una posible vulneración de los derechos fundamentales o de las libertades públicas constitucionalmente y estatutaria protegidas.
- Se incrementa el número de expedientes que han **finalizado su tramitación, este año es del 82,5%** y el año anterior era del 75%, el resto se encuentran en proceso de instrucción dentro del plazo reglamentario. El motivo es que se ha consolidado la relación entre la Oficina de los Órganos de Defensa la Ciudadanía y las diferentes Áreas y departamentos del Ayuntamiento.
- De los expedientes calificados como quejas que han finalizado su tramitación, el 15% han finalizado provisionalmente porque, de forma sobrevenida, la Sindicatura ha tenido conocimiento de que existía un procedimiento en curso y estamos a la espera de su finalización. Del resto en el 55% de los casos se ha resuelto a favor de la persona interesada (el año anterior el 74%), **el 24% se ha resuelto a favor del ayuntamiento** (el año pasado el 26%). Se ha resuelto de forma **parcial a favor de ambas partes el 6% de los expedientes. En el 67% de los casos se ha solucionado el motivo que ocasionó la reclamación** bajando ligeramente en relación al año anterior que fue un 71%.

- El 71% de los expedientes que han finalizado su tramitación incorporaban una propuesta de actuación, solicitud o recomendación (el año anterior era el 65%). **El 56% de estas se han aceptado por las diferentes áreas y departamentos y el 2% se han aceptado parcialmente.** Globalmente es ligeramente inferior al año anterior que se aceptaron el 60%. Baja notablemente el nivel de las propuestas que se han rechazado de forma motivada por parte del área/departamento, este año ha sido un 4% y el año anterior fue un 11%. Por último, se incrementan las propuestas que están pendiente de respuesta por parte del área/departamento que es de un 38%, siendo el año anterior del 29%, hay que decir, sin embargo, que todas se encuentran dentro del plazo de respuesta otorgado por la Sindicatura.
- Las **iniciativas de oficio impulsadas desde la Sindicatura, este año han sido un 6%** y el año anterior fueron un 24%. Han bajado, básicamente, porque muchas de las relacionadas con el ámbito de servicios sociales se han tramitado a través de gestiones de intermediación lo que ha facilitado que el procedimiento sea más ágil para las personas interesadas. Aun así Servicios sociales continúa siendo el ámbito que reúne el 50% de las iniciativas de oficio, siendo el anterior el 94%. El 33% están vinculadas al ámbito de convivencia y seguridad con la retirada de pertenencias a personas que viven sin techo en nuestra ciudad (Exp. SIN/120/2022 de Iniciativa de oficio sobre si los servicios municipales habrían retirado a varias personas sin techo sus pertenencias del lugar donde pernoctaban y sin activar el protocolo de atención a las personas sin hogar) y el resto vinculado a la garantía de acceso presencial al servicio de atención ciudadana y al registro sin necesidad de solicitar cita previa (Exp. SIN/123/2022 de iniciativa de oficio sobre la garantía de acceso presencial de la ciudadanía a los servicios de atención y registro municipales sin cita previa obligatoria).
- Por último, queremos **destacar y agradecer el avance significativo en la coordinación** por parte del conjunto de la organización y de las áreas en particular con la Oficina de los órganos de defensa de la ciudadanía **y especialmente el impulso en las gestiones de intermediación que agilizan y facilitan la respuesta a las personas interesadas en el procedimiento.**

## 2. Temas más destacados

### a) Espacio público

Las materias de este capítulo han bajado en relación al año anterior, pasando del 31% al 23%.

Las quejas más relevantes que hemos recogido bajo este epígrafe están vinculadas a varias problemáticas con el espacio público. Se tratan de reclamaciones recurrentes año tras año, como por ejemplo el mantenimiento del espacio público, la falta de alumbrado, la falta de limpieza, el deterioro del asfaltado, el funcionamiento de las fuentes y de los parques, etc.

Continúan las reclamaciones referidas al cementerio municipal, en relación a las dificultades que encuentran los ciudadanos y las ciudadanas para contactar directamente con el cementerio y también para solucionar temas vinculados con el cambio de titularidad, renuncias o cualquier otra gestión relacionada con un derecho funerario (nicho). Se tendría que revisar y mejorar la atención al público en todo lo que hace referencia a las gestiones con el cementerio municipal para informar, facilitar y agilizar todos los trámites que los ciudadanos y ciudadanas tienen que realizar.

Un tema reincidente es la solicitud de cambio de lugar de los contenedores, especialmente de los que llevan años colocados en el mismo lugar y muy próximos a fachadas y pisos. En este ámbito, se tendría que ser receptivos a las solicitudes de cambio de ubicación y buscar alternativas para solucionar el cansancio de los vecinos y vecinas que llevan años soportando los olores y los problemas que comportan y responsabilizar, también, al resto de vecinos y vecinas de la zona. Desde la Sindicatura hemos solicitado en varias ocasiones que se estudie la posibilidad de alternancia de los contenedores, en un plazo razonable, en las zonas de aceras estrechas y donde los contenedores llevan años ubicados.

Hemos recibido reclamaciones también relacionadas con el espacio verde y la falta de arbolado en la ciudad. En este sentido, hay que avanzar en la ampliación de los espacios de verde urbano en línea con la Organización Mundial de la salud (OMS) que considera que los espacios verdes en las zonas urbanas son elementos claves para mantener una buena calidad de vida en las ciudades e imprescindibles por los beneficios que aportan al bienestar físico y emocional de las personas.

Remarcamos también la importancia de reducir la contaminación acústica. El año pasado comentamos el tema de la contaminación acústica que sufren los residentes de algunas viviendas de la Gran vía, debido al ruido que produce el tráfico rodado en esta vía en el tramo de unos doscientos metros que no está soterrado; un tema todavía pendiente de resolver.

Además de la contaminación acústica derivada del ruido del tráfico de vehículos que también comporta una importante contaminación del aire, queremos hacer hincapié sobre otros focos muy contaminantes sobre los que hay que actuar cómo son los aparatos de aire acondicionado, el tráfico ferroviario, etc.

Recordamos que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha clasificado el ruido del tráfico, incluido el tráfico rodado, ferroviario y aéreo, como la segunda causa más importante de mala salud en Europa Occidental, solo por detrás de la contaminación del aire causada por partículas muy finas (<https://www.eea.europa.eu/themes/human/noise>).

Para acabar, destacan a nivel general las quejas sobre al mantenimiento de las vías públicas, licencias de obras, etc.; todos ellos problemas de vida cotidiana que se encuentran de forma habitual los ciudadanos y las ciudadanas. En general la respuesta del área a la Sindicatura es rápida y resolutoria, comprobando que muchas de estas reclamaciones se han solucionado durante la tramitación de la queja. No obstante, creemos que sería importante mejorar el sistema de solución y de respuesta ágil a los ciudadanos y las ciudadanas de forma que un problema de estas características se pueda resolver sin generar una queja en segunda instancia.

### b) Convivencia y Seguridad

Las materias en este capítulo han incrementado este año, pasando las reclamaciones del 15% al 19%

La convivencia y el civismo son aspectos claves que afectan al conjunto de la población tanto en el ámbito público como privado. A pesar de disponer de un conjunto de normas que regulan los diferentes aspectos, necesitamos de la complicidad de toda la ciudadanía para generar una buena convivencia ciudadana, sin olvidar la importancia de continuar educando y concienciando a toda la ciudadanía para que conozcan los derechos y también los deberes que tienen que asumir de forma positiva. Todo el mundo tiene que comprender que el pilar de una buena convivencia y de un buen civismo se basa en un comportamiento respetuoso en el desempeño de las normas básicas de conducta y de educación.

Las quejas vinculadas con este apartado tienen que ver básicamente con temas de convivencia vecinal, los ruidos y las dinámicas que provocan algunas actividades, situaciones que no todas se pueden resolver desde el servicio de mediación.

Otro ámbito de queja, han sido las multas de aparcamiento y, nos continúan llegando, las dificultades originadas por el estacionamiento de coches y motos en las aceras, que ponen en

riesgo la accesibilidad en nuestra ciudad. En este sentido queremos insistir en la importancia de mejorar la regulación que tenemos, poniendo el énfasis en mantener las aceras libres para que se pueda andar con tranquilidad, sin obstáculos ni elementos que pueden poner en peligro a las personas como puede ser la circulación de los VMP (patinetes eléctricos).

Uno de los temas más importantes que varias entidades han enviado a la Sindicatura y que ha sido objeto del impulso de una iniciativa de oficio (Exp SIN/120/2022 de Iniciativa de oficio sobre si los servicios municipales habrían retirado a varias personas sin techo sus pertenencias del lugar donde pernoctaban y sin activar el protocolo de atención a las personas sin hogar) es la actuación de la Guardia Urbana en relación a las personas sin hogar, con la retirada de sus pertenencias, las mantas y la medicación, así como la posible no activación del protocolo con servicios sociales. A fecha de este informe todavía se encuentra en proceso de instrucción la iniciativa de oficio y no disponemos de resolución final, pero queremos recordar que la situación en la que viven las personas sin hogar a menudo son resultado de una situación de pobreza, a menudo de enfermedad y de exclusión social severa y que es necesario disponer de un conjunto de servicios para prevenir y atender a las personas sin techo, para cubrir sus necesidades sociales y tratarlas con la sensibilidad y dignidad que merecen. Como señala la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos las autoridades municipales tienen que garantizar el derecho a la protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables.

### c) Servicios sociales

Las materias en este capítulo se han reducido en relación al año anterior, pasando del 21% al 17%.

El departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Catalunya define el sistema catalán de servicios sociales como el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, programas, objetos y equipamientos destinados a la atención social de la población. Está integrado por los servicios sociales de titularidad pública y privada de la Administración de la Generalitat, de las entidades locales y otras administraciones, configurando la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

([https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematicos/serveis\\_socials/el\\_sistema\\_catala\\_de\\_serveis\\_socials/](https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/el_sistema_catala_de_serveis_socials/))

Las personas que necesiten acceder al Sistema de Servicios Sociales se tienen que dirigir a los servicios sociales básicos del distrito donde residen, siendo este el primer nivel y la puerta de entrada al sistema público de los servicios sociales.

Los Servicios Sociales Básicos tienen, pues, una relevancia capital en el proceso de intervención social puesto que son los equipos multi-profesionales de estos centros los que tienen que ofrecer información, orientación y asesoramiento así como realizar los diagnósticos que permiten acceder a las diversas prestaciones sociales, tanto de los servicios sociales básicos como de los servicios sociales especializados.

Las diferentes administraciones públicas que son competentes tienen que asegurar un fácil acceso y la atención y seguimiento de toda la ciudadanía que lo necesita, en especial de aquellas personas que se encuentran o se pueden encontrar en situación de riesgo o de exclusión social.

El año 2000 el Pleno municipal extraordinario en sesión de 26 de julio, aprobó la adhesión del Ayuntamiento de l'Hospitalet a la "Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad", que reconoce el derecho a la protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables (art. IV), entendiendo el derecho a disfrutar de medidas específicas de protección y creando ciudades accesibles para todo el mundo. Las ciudades signatarias se comprometen a adoptar políticas activas de apoyo a la población más vulnerable, garantizando a cada persona el derecho a la ciudadanía y tomando todas las medidas indispensables para facilitar la integración de todos los ciudadanos y ciudadanas sea cual sea la causa de su vulnerabilidad y evitando los asentamientos de carácter excluyente. La Carta configura igualmente la eficacia de los servicios públicos municipales y el principio de transparencia como derechos ciudadanos, que hay que respetar y garantizar.

Incorpora este apartado quejas similares al año anterior, relacionadas con la dificultad de acceso a los servicios sociales, casos relacionados con situaciones de vulnerabilidad social y económica y de pérdida de la vivienda, normalmente ocasionados por un desahucio. En este punto, recomendamos que se incremente el parque de vivienda social y proponemos que se actualice o se diseñó un nuevo Procedimiento de Actuación de Servicios Sociales en situaciones de riesgo de pérdida de la vivienda, para realizar un buen acompañamiento de las personas y familias que se encuentren en procesos de desahucio, para ayudarlas a buscar una vivienda estable antes de que se produzca el desahucio, evitando al máximo las situaciones de angustia y desamparo que viven las familias, muchas veces con niños a su cargo. Los servicios sociales tienen que garantizar el realojamiento temporal de estas familias hasta disponer de la vivienda asignada por la Mesa de Emergencias de l'Hospitalet de Llobregat, asegurando en todo momento que no se quedarán en la calle.

Hagamos mención al art. XVI, Derecho a la vivienda contemplada en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad, que contempla que todos los ciudadanos

y ciudadanas tienen derecho a una vivienda digna, segura y salubre. Las autoridades municipales tienen que velar por la existencia de una oferta adecuada de vivienda y de equipamientos de barrio para todos los ciudadanos y ciudadanas, sin distinción debida al nivel de ingresos. Estos equipamientos tienen que disponer de estructuras de acogida para las personas sin techo que puedan garantizar su seguridad y dignidad, como también de estructuras para las mujeres víctimas de violencia, en particular de violencia doméstica, de maltratos, y para las que intentan huir de la prostitución. En este punto, queremos volver a hacer mención a las diversas quejas que nos han llegado este año sobre el trato a las personas sin techo en cuanto a echarlos del lugar donde pernoctaban, a la retirada de los vehículos donde dormían y a la retirada de la vía pública de sus pertenencias, que a menudo incluyen ropa, documentos, recuerdos, medicación, etc. Todas estas actuaciones ponen en riesgo la protección de las personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad social y, por lo tanto, consideramos que hay que abordar la problemática de las personas sinhogar desde la visión de los derechos humanos, coordinando las intervenciones municipales poniendo la persona en el centro de la actuación y disponiendo los recursos necesarios para las personas que viven sin techo en nuestra ciudad.

Continúan las quejas vinculadas con la accesibilidad universal y con las ayudas a la dependencia; concretamente hemos tratado la dificultad de familias con niños que sufren alguna discapacidad para participar en actividades de ocio educativo en verano, debido a la falta de veladores que apoyen al niño durante la actividad; la necesidad de transporte público adaptado y transporte específico para poder asistir a los centros ocupacionales. En relación con este tema queremos hacer mención al informe sobre actuaciones en materia de accesibilidad en la ciudad de l'Hospitalet, elaborado por esta Sindicatura y que incorpora treinta y dos recomendaciones. (<http://www.sindicadegreugeslh.cat/pdfs/Informe-accesibilitat-sindica.pdf>)

En cuanto al funcionamiento y a la atención, continúan los problemas para poder acceder presencialmente a los profesionales de los Servicios Sociales. Por lo tanto, creemos que es clave analizar la organización de los equipos y redimensionar la plantilla de los profesionales de Servicios Sociales, con el objetivo de ser más eficaces, mantener siempre la atención presencial y crear un servicio de urgencia que entre en funcionamiento cuando cierran las áreas básicas.

Finalmente, queremos recordar el compromiso contraído de aprobar un reglamento de prestaciones económicas de carácter social tal y como consta en el PAN 2021, aprobado el 23 de diciembre de 2020, y una cartera de servicios sociales.

## d) La función pública y el trabajo en la administración

Las materias en este capítulo han incrementado este año pasando las reclamaciones del 4% al 11%.

A nivel genérico entendemos por función pública el conjunto de personas físicas que trabajan en la Administración pública, es decir el equipo humano de la organización pública. Está constituida por el conjunto de personas que prestan servicios en la Administración de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, mediante una relación de servicios profesionales, retribuida y de carácter especial por razón de los servicios públicos a desarrollar y regulada por la normativa administrativa o laboral (art.1.3. del Decreto Legislativo 1/1997).

A esta Sindicatura le parece importante hacer mención del papel de los Sindicatos en la defensa de los trabajadores y trabajadoras, recogido al art. 7 de la C.E. Este artículo explicita que los sindicatos de trabajadores y las asociaciones empresariales contribuyen a la defensa y la promoción de los intereses económicos y sociales que le son propios. Su creación y el ejercicio de su actividad son libres dentro del respeto a la Constitución y a la ley.

Nos parece relevante apuntar la importancia de la negociación y del acuerdo entre las partes de forma que puedan analizar, evaluar y acordar los diferentes temas que surgen vinculados a los recursos humanos y qué tienen que ser las soluciones que se pueden dar a cada caso. La función de la Sindicatura no es en ningún caso sustituir el papel que tienen que hacer los Sindicatos, por lo que cuando se pide su intervención, quiere decir que algo hay que mejorar en este ámbito.

Incorpora este apartado quejas relacionadas con la solicitud de teletrabajo y el conflicto con alguna situación laboral, pero destacan especialmente las quejas relacionadas con el personal del Cuerpo de la Guardia Urbana en temas de reconocimiento de la antigüedad para la jubilación, de regularización de errores de cálculo en las nóminas, del pago de la paga de productividad, etc. Queremos hacer constar que prácticamente todos estos temas se han resuelto a favor de la persona interesada en el momento que se ha tramitado la queja desde la Sindicatura, por lo tanto creemos que sería importante mejorar el sistema de solución y de respuesta desde el Servicio de Recursos Humanos de forma que un problema de estas características se pueda resolver sin generar una queja en segunda instancia. .

Merche García Villatoro

**Síndica de Greuges de L'Hospitalet**

L'Hospitalet, a febrero de 2023

# 2

**INFORME  
ANUAL 2022**

**Comisión de  
sugerencias y  
reclamaciones  
L'Hospitalet**

## TÍTULO I. Antecedentes y Constitución

El Pleno de esta corporación en sesión de 20 de diciembre de 2011 aprobó el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona el 12 de enero de 2012, el cual determina en el art.63 la composición de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, que es un órgano de existencia obligatoria para los municipios de gran población, de conformidad con el art. 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que tiene como misión la defensa de los derechos de los vecinos y de las vecinas ante la administración municipal, atendiendo especialmente a la supervisión de la actividad de la administración municipal en relación a las quejas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, así como las recomendaciones y las sugerencias en relación al funcionamiento de estos servicios.

El 19 junio de 2015 el Pleno acordó la determinación del número y composición genérica de las Comisiones de Pleno: Comisiones Permanentes, de Presidencia y de Derechos y Territorio, la Comisión Especial de Cuentas, la Comisión de Competencias Delegadas del Pleno y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En el apartado cuarto del citado acuerdo, se recoge el carácter obligatorio y complementario de la organización municipal de la COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES de conformidad con el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, y en el apartado octavo se establece que la constitución, funcionamiento y régimen jurídico de la COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES se determinarán por su propio reglamento orgánico.

En sesión de 25 de julio de 2017 el Pleno aprobó definitivamente, en sesión ordinaria, el Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet (RODCLH), publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona de 22 de agosto de 2017. Este Reglamento Orgánico se dicta en ejercicio de la potestad de autoorganización municipal, con el fin de desarrollar las previsiones del art.132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y los arts. 48.2, 49 y 59 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, que aprueba el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Catalunya. Por aplicación de la Disposición derogatoria única, desde la fecha de inicio de su vigencia restan sin efecto las previsiones de los artículos 59.2 y 63 del Reglamento Orgánico del Pleno (BOPB de 12.01.2012).

Con esta norma reglamentaria orgánica se constituyen en el ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat los órganos de defensa de la ciudadanía. Con la voluntad y la finalidad de conjugar las previsiones de la normativa básica local y la normativa local autonómica, el RODCLH establece, regula y desarrolla el régimen jurídico, en ejercicio de potestad organizativa autónoma de este ayuntamiento, de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía del Municipio de L'Hospitalet de Llobregat: Síndico/a de Greuges y la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

El Título II del RODCLH (artículos 13 a 23) regula la composición y régimen de sesiones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. La composición es la siguiente:

**PRESIDENTE/A:**

El alcalde/sa o regidor/a en quien delegue

**VICEPRESIDENTE/A:**

El concejal/a miembro de la comisión designado por la Comisión.

**VOCALES:**

a) Miembros de la Corporación: Un/a concejal/a vocal en representación de cada uno de los grupos políticos municipales del consistorio y, si procede, los/las concejales/as no adscritos/as.

b) Miembros del Consejo de Ciudad: dos representantes del Consejo de Ciudad, designados/das por su Plenario de entre sus miembros que no tengan la condición de concejales/as de la Corporación.

c) Secretario/a: La persona que ocupe el cargo de la Secretaría del Pleno..

La norma prevé que los miembros de la Comisión actúen con voz y voto, salvo los/las miembros del Consejo de Ciudad y el/la Secretario/a que lo harán solo con voz. Los miembros de la comisión disfrutan del resto de las facultades que les reconoce el reglamento.

Con fecha 15 de junio de 2019 se llevó a cabo el Pleno de Constitución del nuevo Consistorio 2019-2023 y con fecha 26 de junio de 2019, por Decreto de Alcaldía número 5717/2019, se dispone la Delegación de la Presidencia de la comisión de Sugerencias y Reclamaciones y se determina la composición nominal siguiente:

**PRESIDENTA:**

Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo

**VICEPRESIDENTE/A:**

El/la Concejal/a miembro designado por acuerdo de la Comisión

**VOCALES:**

**I) Miembros de la Corporación:**

a) Por el Grupo Político Municipal del PSC:

- Vocal titular: Sra. María Teresa Revilla Sánchez
- Vocal Suplente: Sra. Laura García Manota

b) Por el Grupo Político Municipal de ERC-AM:

- Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero
- Vocal Suplente: Sr. Jorge García i Muñoz

c) Por el Grupo Político Municipal de Ciutadans:

- Vocal titular: Sr. Miguel M. García Valle
- Vocal Suplente: Sr. Rainaldo Ruiz Narváez

d) Por el Grupo Político Municipal de LHECP-ECG:

- Vocal titular: Sra. Ana M. González Montes
- Vocal Suplente: Sra. Núria Lozano Montoya

e) Por el Grupo Político Municipal del PP:

- Vocal titular: Sra. Sonia Esplugues González

**II) Miembros del Consejo de Ciudad:**

- Sr. José Manuel Banderas Vozmediano
- Sra. Fernanda Sánchez Alcántara

**SECRETARÍA:**

M. Teresa Redondo del Pozo, Secretaria General del Ple, sin perjuicio de la facultad de delegación prevista en el art. 19 del RODCLH.

Los miembros designados por el Consejo de Ciudad continúan en funciones en conformidad con el artículo 18.c) del RODCLH, como miembros de la comisión con voz y sin voto, y su cese tendrá lugar con el nombramiento de los/las representados por el Consejo de Ciudad con motivo de su renovación del mandato 2019-2023.

Con fecha de 9 de enero de 2020 se celebró la sesión extraordinaria de constitución del Consejo de Ciudad, mandato 2019-2023, donde se designaron los dos representantes del Plenario a la comisión de sugerencias y reclamaciones, según el certificado de la Secretaría de 15 de enero de 2020.

En fecha 31 de enero de 2020 se dicta el Decreto de Alcaldía de Modificación de la Composición nominal de Sugerencias y Reclamaciones RES/994/2020, donde se toma razón del cese del Sr. José Manuel Banderas Vozmediano y de la Sra. Fernanda Sánchez Alcántara como vocales miembros del Consejo de Ciudad y determina que los nuevos vocales, en representación del Consejo de Ciudad, son: Sr. Jesús Solares Arroyta y Sr. Josep Maria Pujol i Boira. Este mismo decreto confirma la vigencia de la delegación de la Presidencia y del resto de nombramientos efectuados al Decreto 5717/2019, de 26 de junio.

Posteriormente, en el mes de diciembre de 2020, se dicta el Decreto de Alcaldía número 1094/2020, de 9 de diciembre de 2020, que modifica la composición nominal de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, determinada por los decretos 57,17/2019, de 26 de junio y 994/2020, de 31 de enero, en relación a los/a las vocales miembros de la corporación, por el cambio en la representación del grupo político municipal de Ciutadans- Partido de la Ciudadanía y confirma la vigencia de la delegación de la Presidencia y del resto de nombramientos efectuados en los Decretos 5717/2019, de 26 de junio y 994/2020, de 31 de enero..

La composición de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, vigente a 31 de diciembre de 2020, es la siguiente:

#### **PRESIDENTA:**

Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo

#### **VICEPRESIDENTA:**

Sra. Sonia Esplugas González (designada por acuerdo de la Comisión en sesión extraordinaria de 18 de julio de 2019)

#### **VOCALES:**

##### **Miembros de la Corporación:**

a) Por parte del grupo político municipal del PSC:

- Vocal titular: Sra. M. Teresa Revilla Sánchez
- Vocal suplente: Sra. Laura García Manota

b) Por parte del grupo político municipal de ERC-AM:

- Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero
- Vocal suplente: Sr. Jorge García i Muñoz

c) Por parte del grupo político municipal de Cs:

- Vocal titular: Sr. Jesús Amadeo Martín González
- Vocal suplente: Sr. Rainaldo Ruiz Narváez

d) Por parte del grupo político municipal de LHECP-ECG:

- Vocal titular: Sra. Ana M. González Montes
- Vocal suplente: Sra. Núria Lozano Montoya

e) Por parte del grupo político municipal del PP:

- Vocal titular: Sra. Sonia Esplugas González (Vicepresidenta)

##### **Miembros del Consejo de Ciudad:**

- Sr. Jesús Solares Arroyta
- Sr. Josep Maria Pujol i Boira

#### **SECRETARÍA:**

M. Teresa Redondo del Pozo, Secretaria general del Pleno, sin perjuicio de la facultad de delegación prevista en el artículo 19 del RODCLH.

## TÍTULO II. Actividad de la Comisión

El artículo 21 del RODCLH regula el régimen de sesiones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, determinando que las reuniones con carácter ordinario tendrán una periodicidad trimestral, en las fechas que acuerde la misma Comisión. El resto de las sesiones que se realicen tendrán el carácter de extraordinarias o extraordinarias y urgentes.

Para la válida celebración de la sesión se exige en conformidad con el arte. 21.6 del RODCLH en primera convocatoria, la asistencia de la mayoría absoluta de los vocales miembros de la corporación, ya sean titulares o suplentes, más el/la Presidente/a y el/la Secretaria o quien legalmente los sustituya, en segunda convocatoria media hora después solo se requiere la asistencia de 2 de los/de las vocales miembros de la corporación y el/la Presidente/a y el/la Secretaria o quien legalmente los sustituya.

Durante el año 2022 se han realizado **cuatro sesiones ordinarias**, todas las sesiones se han realizado de forma presencial y han contado con la asistencia de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet en ejercicio de la facultad que le reconoce el art. 22 del RODCLH, para poder asistir, a su criterio, a las sesiones de la Comisión y tomar la palabra en cualquier momento.

### **SESIÓN 1/2022 ORDINARIA DEL 24 DE FEBRERO DE 2022**

Se aprueba el acta de la sesión anterior 4/2021, de 22 de octubre.

Se adoptan los acuerdos siguientes:

- Se da cuenta de la respuesta del ayuntamiento a las sugerencias resueltas por la comisión de sugerencias. El correspondiente al expediente 18/2020 relativo a estudiar la posibilidad, en caso de que se den las condiciones legales, de establecer una línea de ayudas en relación en el IBI y a las actividades limitadas por los efectos del COVID19, y el correspondiente al expediente 63/2020 relativo al aprovechamiento de espacios abiertos/naturales y medidas sobre bares y restaurantes durante la pandemia
- El que resuelve la sugerencia relativa a dos experiencias de buenas prácticas emprendidas por Servicios Sociales (ABSS), de l'Hospitalet (exp. 97/2021).
- El que resuelve la sugerencia relativa a la mejora de la circulación de la Carretera de Collblanc (exp.134/2021).

- Se aprueba el informe anual de la comisión de sugerencias y reclamaciones del año 2021 y de toma conocimiento del informe anual de la Sindicatura del año 2021, en cumplimiento del art. 44.1 del RODCLH.
- Se da cuenta del inicio del procedimiento para la elaboración del informe de evaluación normativa correspondiente a los años 2020-2021.

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado con los números 191 al 244 del 2021, y con los números 1 al 25 del 2022 correspondientes al periodo comprendido entre el 15 de octubre de 2021 y el 16 de febrero de 2022.

**SESIÓN 2/2022**  
**ORDINARIA**  
**DEL 25 DE ABRIL DE 2022**

Se aprueba el acta de la sesión anterior, 1/2022 de 24 de febrero.

Se adoptan los acuerdos siguientes:

- Se da cuenta de la respuesta del Ayuntamiento en relación a la sugerencia resuelta por la Comisión relativo a dos experiencias de buenas prácticas puestas en marcha por los Servicios Sociales (ABSS), de l'Hospitalet (exp.97/2021).

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones dictadas con los números 26 a 62 del 2022, correspondientes al periodo del 17 de febrero de 2022 al 19 de abril de 2022.

**SESIÓN 3/2022**  
**ORDINARIA**  
**DEL 18 DE JULIO DE 2022**

Se aprueba el acta de la sesión anterior, 2/2022, de 25 de abril.

Se adoptan los acuerdos siguientes:

- Se da cuenta de la respuesta del Ayuntamiento en relación a la mejora de la circulación de la carretera de Collblanc (exp.134/2021).

- El que resuelve la sugerencia relativa al estudio de soluciones técnicas que mejoren la Seguridad de la pendiente pronunciada de la acera de la c. del Radi 3 (exp.26/2022).
- El relativo al informe de evaluación normativa 2022, correspondiente a la normativa programada y/o aprobada los años 2020 y 2021 (exp.10/2022).

En esta misma sesión la Síndica de Agravios dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado con los números 63 al 134 del 2022, correspondientes al periodo del 20 de abril al 11 de julio de 2022.

**SESIÓN 4/2022**  
**ORDINARIA**  
**DEL 24 DE OCTUBRE DE 2022**

Se aprueba el acta de la sesión anterior, 3/2022, de 18 de julio.

Se adopta el acuerdo siguiente:

- Se da cuenta de la respuesta del Ayuntamiento en relación a la sugerencia resuelta por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones relativo a estudiar una solución técnica que mejore la seguridad de la pendiente pronunciada de la acera de la c. del Radi, 3 (Exp. 26/2022).
- El que resuelve la sugerencia relativa a la realización de una prueba piloto de educación bilingüe, en lenguas orales y lengua de signos catalana, en una guardería de titularidad municipal (exp.64/2022).

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado con los números 135 al 176 del 2022, correspondientes al periodo del 12 de julio al 17 de octubre de 2022.

## TÍTULO III. Reclamaciones: quejas y sugerencias

### 1. Reclamaciones

El RODCLH califica y divide las reclamaciones a presentar ante los órganos de defensa de la ciudadanía en 3 grupos o conceptos: agravios, quejas y sugerencias definiendo el contenido de estos conceptos en el art. 4.

El reglamento atribuye la competencia para la calificación y tramitación inicial de todas las reclamaciones presentadas ante los órganos de defensa de la ciudadanía a la Síndica de Greuges, reservando a este órgano la resolución de las reclamaciones que se califican como agravios según la definición del art. 4 apartado a).

Corresponde a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones resolver aquellas otras reclamaciones que se califican como queja o sugerencia según la definición de los apartados b) y c) del art. 4 respectivamente.

Sin embargo, como hemos mencionado antes, en el ejercicio 2022 aquellas reclamaciones cualificadas como queja han sido resueltas directamente por la Síndica de Greuges en virtud de la delegación acordada por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en sesión del 18 de julio de 2019. El acuerdo se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona en fecha 29.07.2019. <https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&04/022018008546.pdf&1>.

Esta delegación comporta la continuación en el régimen de delegaciones que la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones inició con la delegación en la Síndica de Greuges acordada en sesión del 13 de abril de 2018 (BOPB 26.04.2018).

### 2. Quejas

La información detallada relativa a la tramitación y resolución de las quejas, en atención a la delegación referida en el apartado anterior, resta integrada en el informe Anual de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet.

El total de procedimientos calificados como **quejas durante el año 2022 ha sido de 78 lo que significa que se han mantenido en línea con el año anterior que eran 77**. Han sido resueltos, finalizados y cerrados dentro del ejercicio 67 expedientes, los mismos que en 2021. El resto, a

fecha de 31 de diciembre de 2022, se encuentran en proceso de instrucción dentro del periodo reglamentario.

A continuación se recoge en el cuadro el número de las quejas presentadas durante el ejercicio 2022 y las materias a las cuales se refieren:

	Espacio público	Convivencia y Seguridad	Servicios Sociales	Educación/Cultura	Gestión Tributaria	Función Pública	Particip /Subv	Regidur/ distritos	Juventud/ Deportes	Comunic.	Otros	Total
No admitido a trámite	4	11		1		3	4		1		1	25
Pendiente de calificación		1				1						2
Derivados Síndic Cat y Defensor Pueblo			1	3							3	7
Quejas	25	17	5	2	6	16	1	1	2	1	2	78
Total	29	29	6	6	6	20	5	1	3	1	6	112
	25.9%	25.9%	5.4%	5.4%	5.4%	17.9%	4.5%	0.9%	2.7%	0.9%	5.4%	

Figuran como reclamaciones no admitidas a trámite por falta de cumplimiento de los requisitos exigidos reglamentariamente **25 expedientes, en consonancia con el año anterior que fueron 26**. A final del ejercicio hay dos reclamaciones que se encuentran pendientes de calificación porque se han registrado a final de año y seis reclamaciones que se han derivado al Síndico de Greuges de Catalunya por afectar a competencias propias de la Generalitat de Catalunya y una al Defensor del Pueblo por ser competencia propia del Gobierno central.

### 3. Sugerencias

Cómo hemos señalado las sugerencias son los únicos expedientes que restan como competencia propia no delegada de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Su tramitación se lleva a cabo por la Oficina de los órganos de defensa de la ciudadanía y su resolución se ha adoptado en las diferentes sesiones de la comisión. Las resoluciones han sido adoptadas por mayoría de sus miembros, sin que no se haya formulado ningún voto particular.

El total de procedimientos iniciados como sugerencias **durante el año 2022 han sido 3, un 25% menos que el año anterior que fueron cuatro**, de estos expedientes dos se encuentran con resolución final, finalizado y cerrado y un expediente se encuentra en proceso de tramitación

a fecha 31 de diciembre de 2022 y está prevista su presentación a la próxima Comisión de sugerencias y reclamaciones que se celebrará en el mes de febrero. Este año la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones ha aprobado acuerdos relacionados con las 2 sugerencias que estaban en proceso de tramitación a final del año anterior.

El cuadro siguiente concreta cuáles son las materias o servicios a los cuales afectan las sugerencias presentadas:

	Espacio Público	Convivencia y Seguridad	Educación y Cultura	Total
Sugerencias	1	1	1	3
Total	1	1	1	3

#### 3.1. Sugerencias 2021 pendientes de respuesta por parte del ayuntamiento o en proceso de instrucción a fecha 31/12/2021

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
97/2021	Sí	Sugerencia	Acuerdo final CSR y cierre	Sí	No	Ciudad

En relación a dos experiencias de buenas prácticas en materia de coordinación con los Centros de Atención Primaria y con las Entidades Sociales, surgidas a iniciativa de las ABSS de los Distritos IV y II, respectivamente

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La entidad ABD, Asociación Bienestar y Desarrollo, solicita la intervención de la Sindicatura, en relación a dos experiencias de buenas prácticas en materia de coordinación con los Centros de Atención Primaria y con las Entidades Sociales, surgidas a iniciativa de las ABSS de los Distritos IV y II, respectivamente.	La Síndica admite a trámite y lo califica como sugerencia ordenando su instrucción a efectos de ser resuelto por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones acuerda proponer al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos de profundizar en el trabajo comunitario que llevan a cabo los Servicios Sociales Municipales en coordinación con todas las entidades sociales de la Ciudad y, a tal efecto, que se valore extender al resto de las ABSS de la Ciudad, las dos experiencias de buenas prácticas sociales en materia de coordinación con los Centros de Atención Primaria	En fecha 13 de marzo de 2022 el Ayuntamiento comunicó que no aceptaba la propuesta, con la siguiente motivación: Que la exposición de la situación a la que hace mención la resolución, respeto las dificultades detectadas hacen referencia a la situación de "Pandemia" y queremos recordar que estas medidas se adoptan como medidas y restricciones por la contención del COVID-19 del Procicat. Actualmente: 1. El 010 no es la vía de acceso a los servicios sociales., tal como se especifica en la web municipal, hay que trucar a las ABSS de referencia. 2. La presencialidad de los trabajadores/as es del 100%. 3. Referente de los casos: este es un dato que la profesional referente puede dar o no, puesto que tienen

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	y con las Entidades Sociales, que han sido emprendidas, respectivamente, por las ABSS de los Distritos IV y II y que han dado buenos resultados y han mejorado la atención a las personas usuarias.	derecho a su confidencialidad, como medida preventiva de protección del personal de los Servicios sociales. En consecuencia se garantiza el derecho de las personas usuarias a identificar a la persona que los atiende sin menoscabar el derecho personal profesional a proteger su identidad e intimidad. Por lo tanto, el derecho de conocer la identidad es de las personas usuarias no de las entidades con las que se colabora. 4. Urgencias sociales: el acceso a una situación de urgencia se hace dirigiéndose a la ABSS de referencia y solo fuera de horario, es la GU, el circuito de entrada y quien se pone en contacto con el profesional de emergencias. Hay que diferenciar entre una situación de urgencia social y una situación de emergencia. 5. La Cartera de servicios sociales es pública y está al servicio de la ciudadanía. (Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el cual se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011) 6. El padrón sin domicilio fijo se tramita en su punto de atención al ciudadano y el ciudadano no tiene que pasar, en ningún caso, por el centro de servicios sociales. Esta es una interpretación errónea, que hacen algunas entidades, de la ley del Padrón, que provoca malentendidos y desorientación al ciudadano. Los servicios sociales trabajan de forma coordinada con todas las entidades del territorio. A la resolución se califican estos dos proyectos como una buena práctica. Cómo dice la definición de buena práctica, para considerarse como tal hace falta que estén, probadas, validadas, que funcionen y ayuden a resolver dificultades de una manera más eficaz y eficiente. Para que una práctica sea identificada como tal hace falta que sea adecuada y pertinente, innovadora, con planificación de los procesos y con evaluación del impacto. Así mismo tiene que favorecer la optimización del recursos.

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
		Así mismo, se afirman los buenos resultados logrados, que en ningún momento se han presentado a la dirección del área, salvo la presentación de estos proyectos a la convocatoria de subvenciones. En consecuencia: 1. Estas experiencias no han sido presentadas de forma adecuada a la dirección, en consecuencia se considera parte de la coordinación que hacen las ABSS con las entidades. 2. Para poder identificar un proyecto como buena práctica se tiene que hacer de forma sistematizada, garantizando el rigor y el análisis necesario con una metodología a aplicar, así como la valoración por parte de un comité creado a tal efecto. 3. Cualquier proyecto a desarrollar tiene que estar cuantificado económicamente, puesto que es un elemento a valorar como optimización de los recursos. 4. Así mismo, estos proyectos no pueden, en ningún caso, sustituir las competencias propias de los servicios sociales. Se trata de proyectos diseñados por una entidad y que son propiedad de la entidad y por tanto, es esta la responsable de las informaciones y el asesoramiento que presta a sus usuarios. 5. En cualquier proyecto en el cual haya intercambio de información de los usuarios, hay que firmar, el tratamiento de datos y la confidencialidad de las mismas, dado que estas son de alta protección. En ningún caso, se ha consensuado con la dirección de los Servicios sociales y no se consideran, por lo tanto, proyectos desarrollados en el marco de los servicios sociales, sino que son proyectos diseñados por una entidad y no de una prestación de servicios, contratada y/o en convenio con la administración pública. 6. No consideramos que sea la manera más adecuada de hacer una propuesta, cuando la entidad presentó su proyecto a la convocatoria ordinaria de subvenciones y sabe qué ha sido la valoración de estos.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
134/2021	Sí	Sugerencia	Acuerdo final CSR y cierre	Sí	Sí	II

#### En relación a la mejora de la circulación en la carretera de Collblanc

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La entidad AVV de Collblanc-la Torrassa, solicita la intervención de la Sindicatura en relación a la mejora de la circulación en la Ctra. de Collblanc.	<p>La Síndica califica como sugerencia. La CSR acuerda estimar la sugerencia y propone al Área que se implementen las medidas propuestas en su informe de 22.12.2021:</p> <p>a) Facilitar el uso efectivo para los peatones de la nueva acera táctica creada: 1.Cierre de la zona mediante una valla, en sustitución de las pilonas que delimitan el nuevo espacio de peatones. 2.Estudiar si técnicamente es viable el traslado de las terrazas y veladores al nuevo espacio de acera táctica para liberar el espacio útil más próximo a la fachada.</p> <p>b) Mejorar el paso de peatones cerca de la salida del metro. Ampliarlo para que sea utilizado correctamente mejorando su seguridad y facilitando el uso.</p> <p>c) Evitar el tránsito de bicicletas y VMP por las aceras. Reforzar la presencia de agentes cívico y guardias de proximidad para garantizar que ciclistas y patinetes no utilicen las aceras para circular y lo hagan correctamente por el espacio destinado a estos vehículos.</p> <p>d) Controlar el tránsito de vehículos en el tramo de calzada de vía destinado a bus-bici. Sancionar a los usuarios de los vehículos que hagan uso del tramo pacificado como vial de paso y que no cumplan las restricciones marcadas en la señalización correspondiente, a través de las cámaras de lectura de matrículas ya instaladas en</p>	<p>En fecha 11.05.2022 el Área de Convivencia y Seguridad, comunicó la aceptación de las medidas propuestas y con su implementación se da por finalizado el expediente de la sugerencia (Constan en negrita el estado de las actuaciones llevadas a cabo).</p> <p>a) Facilitar el uso efectivo para los peatones de la nueva acera táctica creada.</p> <p>1. Cierre de la zona mediante una valla, en sustitución de las pilonas que delimitan el nuevo espacio de peatones. <b>Ejecutado 02/2022.</b></p> <p>2. Estudiar si técnicamente es viable el traslado de las terrazas y veladores al nuevo espacio de acera táctica para liberar el espacio útil más próximo a la fachada. <b>Ejecutado.</b> Las terrazas y veladores ocupan el espacio de la acera táctica desde el 02/2022</p> <p>b) Mejorar el paso de peatones cerca de la salida del metro. Ampliar el paso de peatones que cruza la Carretera de Collblanc, para que sea utilizado correctamente por los peatones que acceden al metro, mejorando su seguridad y facilitando el uso. <b>Ejecutado 12/2021</b></p> <p>c) Evitar el tránsito de bicicletas y VMP por las aceras. Reforzar la presencia de agentes cívico y guardias de proximidad para garantizar que ciclistas y patinetes no utilicen las aceras para circular y lo hagan correctamente por el espacio destinado a estos vehículos.</p> <p>d) Controlar el tránsito de vehículos en el tramo de calzada de vía destinado a bus-bici. Sancionar a los usuarios de los vehículos que hagan uso del tramo pacificado como vial de</p>

Continúa de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
	<p>el mismo vial, y que funcionarán como sistema de control de tramo. e) Otras medidas previstas que ya se han ejecutado para la mejora de la situación:1.Creación de un espacio segregado de parada para el D-20 (Bus articulado), próximo al cruce con el C. Llobregat, para evitar cualquier problema que pueda generar este vehículo en el propio cruce en el momento de parada a causa de su longitud. 2. Centralizar los semáforos de la Ctra. de Collblanc, en el tramo comprendido entre el C. Llobregat y la Riera Blanca para que puedan ser gestionados desde el Centro de Gestión de la Movilidad, y así poder actuar en tiempo real sobre el tráfico caso que se considere necesario. Ampliar en 40 metros la reserva de espacio para las operaciones de carga y descarga, para agilizar las operaciones y disminuir el conflicto generado por el alto volumen de operaciones.</p>	<p>paso y que no cumplan las restricciones marcadas en la señalización correspondiente, a través de las cámaras de lectura de matrículas ya instaladas en el mismo vial, y que funcionarán como sistema de control de tramo. Se han enviado un total de 9.144 cartas de aviso a lo largo de los últimos 3 meses. El día 25/04/2022 se ha iniciado el régimen sancionador a los vehículos que siguen circulando por el tramo restringido utilizándolo como vía de paso. e) Otras medidas previstas que ya se han ejecutado para la mejora de la situación:</p> <p>1. Creación de un espacio segregado de parada para el D-20 (Bus articulado), próximo al cruce con la C. Llobregat, para evitar cualquier problema que pueda generar este vehículo en el propio cruce en el momento de parada a causa de su longitud. <b>Ejecutado 12/2021.</b></p> <p>2. Centralizar los semáforos de la Ctra. de Collblanc, en el tramo comprendido entre el C. Llobregat y la Riera Blanca para que puedan ser gestionados desde el Centro de Gestión de la Movilidad, y así poder actuar en tiempo real sobre el tráfico caso que se considere necesario, según las imágenes visualizadas a través de la cámara de tráfico existente en aquella ubicación. <b>Ejecutado 12/2021.</b></p> <p>3. Ampliar en 40 metros la reserva de espacio para las operaciones de carga y descarga, para agilizar las operaciones y disminuir el conflicto generado por el alto volumen de operaciones en este tramo. <b>Ejecutado 12/2021.</b></p>

### 3.2. Relación de las sugerencias año 2022

A continuación se relacionan las sugerencias tramitadas durante el 2022 y su estado a fecha 31 de diciembre de 2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
26/2022	Sí	Sugerencia	Acuerdo final CSR y cierre	Sí	No	I

**En relación al estudio de soluciones técnicas que mejoren la Seguridad de la pendiente pronunciada de la acera de la c. del Radi, 3.**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
Los interesados expresan su preocupación en relación a la pendiente de la acera de la c. del Radi, 3, que es muy pronunciado y ha causado al menos un accidente grave, pidiendo que se estudie una solución técnica que mejore la seguridad en esta acera.	La Síndica admite a trámite y lo califica como sugerencia ordenando su instrucción a efectos de ser resuelto por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, y ésta en fecha 18 de julio de 2022 acuerda estimar la sugerencia presentada por la Asociación de Vecinos y Vecinas de Sant Josep para que se estudie una solución técnica que mejore la seguridad de la pendiente pronunciada de la acera del c. Radio, 3 que ha causado al menos un accidente grave. Así mismo, proponer en el Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad que se estudie si el trazado y el diseño actual de la rampa o plano inclinado del tramo de la acera del C. Radio, 3, garantiza la plena accesibilidad peatonal y, en su caso, que se determine qué soluciones técnicas se pueden adoptar para mejorar la seguridad.	En fecha 2 de octubre, el Servicio de EPHUS informa que no resultaba posible aceptar la propuesta de la CSR dado que se habían adoptado todas las soluciones técnicamente posibles (barandilla y baldosa de cuatro pastillas que permiten más adherencia); teniendo en cuenta que cualquier actuación que modificara la orografía del terreno, aumentaría la dificultad de accesibilidad a los edificios.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
64/2022	Sí	Sugerencia	Acuerdo final CSR y cierre	Sí	Sí	Ciudad

**En relación a la realización de una prueba piloto en una guardería de titularidad municipal de educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales**

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
Los interesados presentan una sugerencia para que por parte del Ayuntamiento se inicie un plan piloto al Hospitalet a fin de que en una de las Guarderías de titularidad municipal se facilite a los niños y niñas del centro, una educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales.	La Síndica lo califica como sugerencia en fecha 24/10 fue resuelto por la CSR que aprueba estimar la sugerencia formulada por la entidad Volemsignariescolar en cuanto a la valoración positiva de la necesidad de una educación inclusiva, en la lengua de signos y lenguas orales en las guarderías con el objetivo final de garantizar en el ámbito escolar a las familias con niños sordos, el aprendizaje de la lengua de signos catalana en la modalidad educativa bilingüe (lengua de signos más lenguas orales); de acuerdo con el que prevé el arte. 5.2 de la Ley 17/2010, de 3 de junio, de la Generalitat de Catalunya, sin perjuicio que corresponde al ayuntamiento de conformidad con el marco normativo y los medios técnicos y económicos disponibles, concretar la forma en que se tiene que llevar a cabo esta integración. - Aceptar la propuesta del Área de Educación, Innovación y Cultura, de iniciar un proceso de colaboración con la entidad que ha hecho la sugerencia para valorar la viabilidad de la prueba piloto que propone y otras actuaciones para conocer de primera mano y con profundidad los planteamientos y la visión de la entidad, visitar los centros de referencia en Barcelona y Catalunya con educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales para conocer su experiencia y determinar cómo sería la continuidad del alumnado en el segundo ciclo de educación infantil.	Pendiente de respuesta a 31.12.2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
131/2022	Sí	Sugerencia	En trámite	-	-	I

En relación a que se permita que las bicicletas puedan circular por los carriles laterales de la rambla de Just Oliveras con el límite de 10 km/h

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
El interesado presenta una sugerencia relativa a que se permita que las bicicletas puedan circular por los carriles laterales de la rambla de Just Oliveras con el límite de 10 km/h.	La Síndica admite a trámite y lo califica como sugerencia ordenando su instrucción a efectos de ser resuelto por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. En el momento de elaboración de este informe el expediente se encuentra en proceso de instrucción pendiente de recibir el informe solicitado al área.	—

## TÍTULO IV. Informe de evaluación normativa

El art. 130 de la Ley estatal 39/2015 LPAC, determina que las administraciones públicas tienen que revisar periódicamente su normativa vigente para adaptarla a los principios de buena regulación y para comprobar en qué medida, las normas en vigor, han conseguido los objetivos previstos y si estaba justificado y correctamente cuantificado el coste y las cargas impuestas en ellas. Esta evaluación se plasmará en un informe público, con el detalle y la periodicidad definida por el órgano que determine la normativa reguladora de la Administración correspondiente.

Así mismo, el mencionado art. 130 LPAC prevé que las administraciones públicas tienen que promover la aplicación de los principios de buena regulación y cooperarán para promocionar el análisis económico en la elaboración de las normas y, en particular, para evitar la introducción de restricciones injustificadas o desproporcionadas en la actividad económica.

En el ámbito municipal del Ayuntamiento de l'Hospitalet, el Reglamento Orgánico que regula los Órganos de Defensa de la ciudadanía ante el Ayuntamiento, vigente publicado al BOPB de 22.08.2017 optó para atribuir a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones la misión de elaborar y aprobar el informe de evaluación normativa.

En este sentido, el art. 26.3.e) del RODCLH, establece que corresponde a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones elaborar, **con periodicidad bianual**, el informe de evaluación normativa previsto al art. 130 de la LPAC y el art. 28.8 del mencionado reglamento determina que la Oficina de apoyo será la encargada de la redacción del informe de evaluación normativa previsto en el art. 130 de la Ley 39/2015, de conformidad con las instrucciones que le sean dadas por la Presidencia de la Comisión.

En cumplimiento de este artículo, desde la Oficina se inició durante el año 2022 el procedimiento para la elaboración del informe de evaluación normativa, correspondiente a las ordenanzas y reglamentos de los años 2020 y 2021, de acuerdo con sus planes normativos y/o a su tramitación.

El Informe de evaluación normativa 2020-2021 fue aprobado en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones de 18 de julio de 2022 y se dio cuenta al Pleno Municipal en la sesión de 28 de septiembre de 2022.

Las principales conclusiones que recoge el informe son:

**1. Programación anual normativa (PAN).** Vista la información facilitada por las áreas sobre la normativa aprobada y la programada y atendidas las conclusiones sobre el grado de cumplimiento del PAN, se hacen las recomendaciones siguientes:

**a) Actualización del PAN**

El PAN tiene que ser considerado un documento permanentemente actualizado, es decir, que en cada momento el programa tiene que reflejar las normas que efectivamente quiere impulsar el Ayuntamiento durante el ejercicio. Esto significa que sin perjuicio de la resolución que aprueba el PAN para el año próximo y que contiene la normativa que quieren emprender las áreas, **también se tendría que añadir en la programación durante el año en curso las nuevas iniciativas no previstas inicialmente que se incorporan durante el ejercicio.** En este sentido, vemos que esta buena práctica ya se está llevando a cabo por parte del Ayuntamiento, tal y como se verifica en el acuerdo de la JGL de septiembre de 2020, que incorporaba al PAN-2020 la modificación del Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración. En consecuencia, **se recomienda a las áreas que implementen esta buena práctica y que cuando haya que emprender durante el ejercicio en curso iniciativas de aprobación de nuevas ordenanzas y/o reglamentos o sus modificaciones no incluidas en el PAN inicial, se hagan las gestiones adecuadas para modificar la programación y poder incorporarlas al PAN en curso.**

**b) Grado de cumplimiento de los PAN de 2020 y 2021**

Respecto del total de 34 normas evaluadas del bienio, había 16 que figuraban en los respectivos PAN, de las cuales solo 5 se llegaron a aprobar. Esto representa que **el grado de cumplimiento de los PAN de los años 2020 y de 2021 ha sido del 31%.**

**Este bajo grado de cumplimiento de los PAN de 2020 y 2021 ha sido debido fundamentalmente a la incidencia de la pandemia Covid-19 que obligó a todas las áreas municipales a rehacer sus prioridades de trabajo, centrándose en atender la urgencia del momento y las necesidades que afectaban a la ciudadanía.**

Por otro lado, **la pandemia también comportó la necesidad de adaptarse a una forma de tramitación electrónica a distancia de los procedimientos administrativos,** teniendo en cuenta que la mayor parte de la plantilla tuvo que trabajar desde sus hogares desde el 14 de marzo de 2020, finalizando a todos los efectos el teletrabajo debido a la pandemia a finales de octubre de 2021.

Hay que destacar que, **en relación a las once normas programadas que no se han podido implementar, las áreas respectivas siguen comprometidas con su impulso** y han informado que nueve de ellas se encuentran actualmente en tramitación y las dos restantes se encuentran aplazadas sin fecha todavía de inicio de trámite.

En este sentido, **se recomienda incluir las normas aplazadas en la programación del PAN siguiente.**

- c) Cumplimiento de las recomendaciones del Informe de Evaluación Normativa 2020.** Se valora positivamente la iniciativa del Servicio de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad, del Área de Planificación, Territorio y Economía que ha incluido en el PAN de 2022 la modificación de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones, así como la implementación del Mapa de Capacidad Acústica y el Plan de Acción para la prevención y control de la contaminación acústica. Confiamos que con la mencionada modificación se pueda atender la recomendación formulada en el anterior Informe de Evaluación Normativa de 2020, para hacer frente a las malas prácticas de algunas empresas que, sin ninguna necesidad, causan molestias de ruido a la ciudadanía a la hora de comercializar en la calle las bombonas de butano.

También se valora favorablemente la iniciativa del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, de incluir en el PAN de 2022 la modificación de la Ordenanza de Movilidad, con la cual se quiere abordar, entre otras prioridades, la regulación del Vehículos de Movilidad Personal (VMP) a efectos de dar seguridad jurídica a la ciudadanía y garantizar la debida concordancia entre la normativa local y la legislación de rango superior. Esta era una necesidad que ya se detectó al Informe de Evaluación Normativa de 2020.

**2. Análisis de la Eficacia, la Eficiencia y la Sostenibilidad de la normativa aprobada durante el bienio**

Dentro del proceso de evaluación, se pidió a las áreas información sobre la eficacia, eficiencia y sostenibilidad de las normas que habían impulsado, en el bien entendido que quien mejor podía evaluar la norma sería el área que la impulsó y, en su caso, también podría determinar si en el futuro habría que modificarla en el supuesto de que los resultados sobre logro de objetivos, impacto o afectación a los ingresos y/o gastos no fueran los esperados. A continuación se indican de forma resumida los resultados obtenidos a partir de la información facilitada por las áreas:

- a) Eficacia (logro de los objetivos).** **Las áreas indicaron que en veinte de las veintitrés normas aprobadas (87%), se habían logrado los objetivos previstos** y, respecto a las

tres normas restantes, se ha justificado por qué las modificaciones realizadas no habían comportado ningún cambio. **No obstante, únicamente se han aportado indicadores de eficacia en dos de las normas aprobadas (9%).**

- b) Eficiencia (impacto en la mejora del servicio). **En dieciocho de las normas aprobadas (78%), las áreas comunicaron un impacto favorable en la mejora de servicio, aportando explicaciones en diecisiete de ellas (74%) y solo en una (4%) se dispone de indicadores para medir la eficiencia.**
- c) Sostenibilidad (afectación a ingresos y/o gastos). **De las veintitrés normas aprobadas, las áreas promotoras comunicaron que en diez de estas (43%) había habido afectación en cuanto a ingresos o gastos municipales y aportaron las explicaciones adecuadas. No obstante, solamente en tres (13 %) aportaron datos de medida y/o indicadores.**

A partir de la información facilitada, podemos conocer cual ha sido la percepción de las áreas en cuanto a los resultados de las normativas aprobadas pero en muchas de las normas evaluadas esta percepción no tiene el apoyo de indicadores que permitan precisar el grado en que se han logrado los objetivos, ni en qué medida el impacto ha sido favorable o la cuantificación de los efectos sobre los ingresos/gastos municipales.

Los indicadores, tienen una función descriptiva y valorativa sobre los niveles de prestación de los servicios públicos y sirven para hacer el diagnóstico objetivo de la situación, para fijar los objetivos y tomar decisiones, con el fin de mejorarlos. Por lo tanto, resulta imprescindible disponer de indicadores para medir la magnitud del logro de objetivos, para medir el impacto en la mejora de los servicios o cuantificar la afectación ingresos/gastos. En este sentido, hay varias normas que fundamentan y exigen el uso de indicadores en la evaluación de resultados de los servicios públicos:

- Art. 211 RDL 2/2004, Ley de Haciendas Locales, regula los datos que acompañarán la memoria de la cuenta general en municipios de más de cincuenta mil habitantes.
- Anexo de la Orden \*HAP/1781/2013, Instrucción del modelo de contabilidad local. donde se indica que a la cuenta general se adjuntará, entre otros, una memoria demostrativa del grado en que se hayan cumplido los objetivos programados con indicación de los previstos y los logrados con el coste de los mismos.
- Art. 120 Ley 47/2003, General Presupuestaria, indica que la contabilidad del sector público tiene que permitir: 6 Proporcionar información para el ejercicio de los controles de legalidad, financiero, de economía, de eficiencia y eficacia.
- Art. 133, Ley 57/2003, Ley de medidas de modernización del gobierno local, establece que la gestión económico-financiera se ajustará a los criterios siguientes: e) la introducción de

la exigencia del seguimiento de los costes de los servicios y f) la asignación de recursos, según los principios de eficacia y eficiencia, se hará en función de la definición y el cumplimiento de los objetivos.

- Art. 7, 19 i 25 de la Ley 8/1989 de Tasas y precios públicos, establece que las tasas y los precios públicos tenderán, salvo las excepciones tasadas, a cubrir el coste del servicio o actividad.

Por tanto, **se recomienda a las áreas promotoras que en la elaboración de la norma incorporen datos de medida y/o indicadores que faciliten a posteriori la evaluación lo más objetivamente posible, respecto al grado de logro de objetivos, al impacto en la mejora del servicios y a la afectación sobre gastos/Ingresos.**

### 3. Encuesta de opinión ciudadana

Este año ha mejorado la participación ciudadana en la encuesta realizada electrónicamente sobre nueve de las normas aprobadas durante el bienio 2020-2021; a pesar de que se tendrán que continuar implementando mecanismos para incrementar la participación en futuras encuestas.

Las catorce personas que tomaron parte, formularon un total 252 respuestas a preguntas binarias y 79 aportaciones a preguntas con formato abierto, de las cuales 18 se han considerado propuestas que se recogen al informe.

Finalmente, solo resta a la CSR agradecer en las áreas municipales su colaboración sin la cual no hubiera sido posible la redacción de este Informe de Evaluación Normativa.

## TÍTULO V. Consideraciones finales

Este es el quinto año de funcionamiento de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, se han realizado todas las sesiones previstas al Reglamento de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía y con formato presencial.

El número de expedientes se mantienen en línea con el año pasado. Los cualificados como quejas han sido 78, el año pasado 77, y los cualificados como sugerencias han sido 3 y el año pasado 4. (faltan dos expedientes pendientes de calificación a 31 de diciembre y probablemente 1 expediente será calificado como sugerencia pasando a ser 4).

Los ámbitos que aglutinan más reclamaciones son Espacio Público, Convivencia y Seguridad y Función Pública. Hay una bajada importante en el ámbito de Servicios Sociales en relación con el año anterior porque muchas reclamaciones se han tramitado a través de gestiones de intermediación lo que ha facilitado la tramitación. Queremos destacar el incremento del ámbito de la Función Pública que incrementa notablemente con temas de la gestión de personal y de Guardia Urbana.

Las sugerencias tramitadas este año hacen referencia principalmente al espacio público, a convivencia y civismo y a educación. Las dos primeras materias coinciden también con las que más nivel de quejas aglutinan.

En el Título IV recogemos las conclusiones del segundo informe de evaluación normativa que se ha presentado este año. Se ha consolidado la metodología de recogida de la información y se ha mejorado la participación ciudadana. El nivel de cumplimiento del PAN 2020-2021 es del 31%, seguramente es bajo porque coincide con el periodo de pandemia. El documento incorpora elementos de mejora y, entre otros, vuelve a incidir en la importancia de incorporar indicadores de evaluación en la elaboración de la norma para facilitar la evaluación posterior de esta.

La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones remite para más información al Informe anual de la Síndica de Greuges 2022, donde se recoge el detalle de todos los expedientes tramitados, así como el resto de actividad de la Sindicatura.

María Ángeles Sariñena Hidalgo

**Presidenta de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones**

L'Hospitalet de Llobregat, a febrero de 2023.

**Oficina de Soporte a los Órganos  
de Defensa de la Ciudadanía**

Ca n'Arús

Rambla de la Marina 421

Tel. 93 403 29 00

[sindicatura.greuges@l-h.cat](mailto:sindicatura.greuges@l-h.cat)

[www.sindicadegreugeslh.cat](http://www.sindicadegreugeslh.cat)



**Síndica  
de Greuges**  
L'HOSPITALET



**Comissió  
de suggeriments  
i reclamacions**  
L'HOSPITALET